اثر الرقابة الالكترونية على مستوى أداء العاملين في مؤسسات التمويل الحكومية الأردنية

إعداد

أحمد أمين يوسف السرحان

المشرف

الأستاذ الدكتور ياسر العدوان

قُدمت هذه الرسالة استكمالا لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في

الإدارة العامة

كلية الدراسات العليا

الجامعة الاردنية

تشرين الثاني 2017

قرار لجنة المناقشة

نوقشتهذهالرسالة(**أثر الرقابة الإلكترونية على مستوى أداء العاملين في مؤسسات التمويل الحكومية الأردنية**) وأجيزتبتاريخ / /2017م.

أعضاء لجنة المناقشة	**التوقيع**
الأستاذ الدكتور ياسر العدوان، مشرفاً **أستاذ - الإدارة العامة**	....
الدكتورعبدالحكيم أخو ارشيدة، عضواً **أستاذ مساعد - الإدارة العامة**	....
الإستاذ الدكتور محمد النعيمي، عضواً **أستاذ- إدارة الأعمال**	....
الدكتور علي الروابدة، عضواً **استاذ مشارك- إدارة الأعمال/ جامعة اليرموك**	....

الإهداء

إذا كان الإهداء وسيلة للتعبير عن الوفاء والتقدير فسيكون إهدائي الأول إلى من حصد الأشواك في دربي ليمهد لي طريق العلم .. إلى القلب الكبير.. والدي العزيز.... قدوتي الأولى ونور طريقي... بك أحيا وأكبر علماً ......حفظكالله ورعاك .

والدتي الغالية ...

إلى من كان دعائها سر نجاحي ...يا من غمرتني بحنانها الدائم .. ويا من برضاها تفتح لي أبواب الدنيا .. سكني الذي ألجأ إليه في كل أوقاتي .. أشكر يديكِ المتواصلة الدعاء لي .

إلى من كانوا يهيئون لي الطريق ويساندوني دوماً ..شموع طريقي وسند دربي ...إخواني (علاء، محمد) بكما أزداد قوة وفخراً ..

أخواتي الغاليات .... يا من تسكنون روحي وقلبي ... كل كلمات الشكر لا تسعفني على شكركم وتقديركم ..

إليكم جميعاً أقدم ثمرة هذه الجهد العلمي المتواضع

الشكر والتقدير

الشـــكر لله سبحانه وتعالى ذي المنة والفضل، الذي مكنني بعونه وتوفيقه من إتمام دراستي هذه، فالحمد لله كثيراً، حمداً طيباً مباركاً يليق بجلال وجهه وعظيم سلطانه .

إنطلاقاً من الأمر الســماوي حيث أمرنا الله سبحانه وتعالى أن نقدم الشكر لمن أجرى الله النعمة على أيديهم حيث يقول رسول الله صل الله عليه وسلم :" من لا يشكر الناس لا يشكر الله "

لا يســعني إلا أن اتقدم بخالص الشــكر والتقدير إلى الإستاذ الدكتور ياسر مناع العدوان المشرف على الرسالة، الذي لم يبخل عليَّ بالجهد والتوجيه فكان نِعمَ الموجه والمرشد، وجزيل الشكر إلى الأساتذة الأجلاء الذين قاموا بتحكيم أداة الدراسة .

والشكر الموصول إلى الأساتذة الذين تفضلوا بقبول مناقشة هذه الرسالة .

كما أتقدم بالشكر والعرفان إلى والدايَ على بذلهما ما كان باستطاعتهما لتحضيري الرسالة، وكما أتوجه بالشــكر إلى أخواني وأخواتي على مساندتهم لي خلال مرحلة الماجستير،وأشكر أصدقائي وزملائي الذين قدموا لي الدعم خلال تحضيري الرسالة وأخص بالذكر الأخ والصديق علاء صلاح حيمور، والزميل والأخ الفاضل محمود نمر الفايز.

وأسال الله أن تكون جهود هؤلاء جميعاً في ميزان حسناتهم .

والله ولي التوفيق

الباحث

أحمد أمين السرحان

فهرس المحتويات

قائمة الجداول

قائمة الاشكال

قائمة الملاحق

أثر الرقابة الالكترونية على مستوى أداء العاملين في مؤسسات التمويل الحكومية الاردنية

إعداد

أحمد أمين السرحان

المشرف

الاستاذ الدكتور ياسر العدوان

الملخص

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر الرقابة الإلكترونية على مستوى أداء العاملين في مؤسسات التمويل الحكومية الأردنية .

ولتحقيق أهداف الدراسة استخدم الباحث اسلوب الحصر الشامل على مجتمع الدراسة المتمثل بمؤسسات التمويل الحكومية الأردنية،والبالغ عددها (7) مؤسسات. وقام الباحث بتصميم إستبانة شملت (34) فقرة وذلك لجمع المعلومات الأولية من عينة الدراسة. وفي ضوء ذلك جرى جمع وتحليل البيانات واختبار الفرضيات باستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الإجتماعية spss. حيث تكونت عينة الدراسة من (113) فرداً من كافة العاملين في دوائر الرقابة في مؤسسات التمويل الحكومية . وتم استخدام العديد من الأساليب الإحصائية لتحقيق أهداف الدراسة .

وبعد إجراء عملية التحليل لبيانات الدراسة وفرضياتها توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج كان أهمها :

1. إن تطبيق الرقابة الإلكترونية بأبعادها (الرقابة على المدخلات، الرقابة على التشغيل، الرقابة على سلوك العاملين) يؤدي إلى تحسين مستوى أداء العاملين في مؤسسات التمويل الحكومية الأردنية .

2. وجود أثر لأبعاد الرقابة االلكترونية مجتمعة ومنفردة على مستوى أداء العاملين في مؤسسات التمويل الحكومية الأردنية عند مستوى الدلالة 0.05 .

وعلى ضوء النتائج السابقة خلصت الدراسة إلى تقديم مجموعة من التوصيات أبرزها :

1. التدريب المستمر للعاملين في مؤسسات التمويل الحكومية على كيفية استخدامهم للأساليب والأدوات الرقابية الحديثة .
2. تحديث أنظمة وبرمجيات الرقابة المستخدمة في مؤسسات التمويل الحكومية بما يتوافق مع التطورات التكنولوجية الحديثة .

الفصل الأول

مقدمة الدراسة

1.1 مقدمة

2.1 مشكلة الدراسة وتساؤلاتـها

3.1 أهمية الدراسة

4.1 أهداف الدراسة

5.1 حدود الدراسة

6.1 أنموذج الدراسة

7.1 فرضيات الدراسة

8.1 التعريفات الإجرائية

1.1 مقدمة

تسعى التنظيمات الحديثة إلى تطوير أدائها وبشكل مستمر وتنفيذ انشطتها وأعمالها بكفاءة وفعالية لضمان تحقيق الأهداف المرسومة لها، وتستند في تحقيق هذه الغاية على مجموعة من العمليات الإدارية التي تقوم مجتمعة بالتأكد من سير العمل وفقا للأهداف والخطط الموضوعة، حيث تعد الرقابة إحدى هذه العمليات والتي تشمل أيضاً التخطيط والتنظيم والتنسيق، فالرقابة تشكل مع هذه العمليات سلسسة مترابطة ومتصلة تضمن تحقيق الأهداف المحددة مسبقاً .

تعد الرقابة أداة فاعلة للتعرف على مدى كفاءة الإدارة بين ما خطط له وما تم إنجازه وفق أهداف المؤسسة الموضوعة التي تسعى إلى تحقيقها، فالرقابة تقوم على الكشف عن التخطيط السليم وتتبع تنفيذ الإجراءات والسياسات وعدم إقتصارها على معرفة الانحرافات لتصحيحها، فأن وجود أي نظام إداري دون رقابة فعالة يعتبر نظاماً يعتريه النقص كون أداء المؤسسات الإداري لا يكتمل الا بممارسة وظيفة الرقابة حيث تمثل هذه الوظيفة ضابطاً لا يستغنى عنه للتأكد من مدى تطابق النتائج مع الأهداف لغايات تحقيقها (النومسي، 2011)

ويُنظر للرقابة على أنها وظيفة أساسية من وظائف العملية الإدارية، والتي تشكل مع هذه الوظائف الترابط والتوافق الذي يضمن تحقيق الغاية من وجود أي منظمة على أختلاف نشاط عملها، فالرقابة هي عملية التأكد وبشكل مستمر من سير الأداء نحو ما خُطط لها وفقاً لأهداف المنظمة المحددة مسبقاً، وأن كافة الأساليب والإجراءات المتبعة تهدف إلى تحقيق هذه الأهداف .

تعددت المفاهيم التي تتعلق بالرقابة وقد يعود ذلك إلى إختلاف اهتمامات وإدراكات الباحثين والكتاب الذين تناولوا هذا المفهوم من جوانب متعددة، ولكن معظمها إتفق على أن الرقابة هي الأداة الإدارية التي تضمن الاتجاه الصحيح لسيرالعمليات بكفاءة وفاعلية للوصول إلى الأهداف الموضوعة (عياصرة، 2008).

يقوم العديد من المدراء بتطبيق مفاهيم الرقابة التقليدية وذلك بالرغم من التطورات الحديثة في العلوم الإدارية . وعلى ضوء هذا التصور فإن الرقابة تعتبر عملية للبحث والتفتيش عن الأخطاء والتي تُشكل تهديدا للموظفين . حيث يقوم المدير بإستخدام القوة والسلطة من أجل إجبار الموظفين على القيام بتنفيذ أوامر وتعليمات المؤسسة ومعاقبة المُخطئ منهم . الأمر الذي يصب إلى قيام

الموظفين بالأعمال المناطه بهم من دافع الخوف من العقوبة وليس بدافع رغبتهم في إتمام مهامهم . لذا فإن تطبيق هذا المفهوم التقليدي ينتج عنه فصل الإدارة ما بين الرقابة والوظائف الإدارية الأخرى، وبذلك تكون الرقابة قد فقدت مؤشر تقيم أداء العاملين واتخاذ الإجراءات التصحيحية عند حدوث الأخطاء، إضافة إلى الإبتعاد عن التصور الإداري الحديث تجاه الرقابة الذي تغًير لتصبح الغاية منها تحسين وتطوير أداء العاملين والعمل على تصحيح الأخطاء بدلاً من أن يكون الهدف منها هو العقوبة . (محمد شرف,2005) .

نظراً للتطورات التكنولوجية السريعة وازدياد الاهتمام خلال السنوات الأخيرة باستخدام الحاسوب في المجالات المختلفة ومن ضمنها الأنشطة الإدارية،وقيام المنظمات باستخدام الحاسوب في تنفيذها لكافة انشطتها ومهامها، ومن هذا المنطلق أصبح من باب أولى قيام الأجهزة الرقابية بممارسة وظائفها من خلال استخدام التكنولوجيا المختلفة كأداة حديثة في الرقابة على كافة الأعمال والأنشطة وصولاً إلى مفهوم الرقابة الإلكترونية والتي تهدف إلى التعرف على معطيات التنفيذ بالوقت المناسب، أولاً بأول (نجم عبود، 2004) .

امتازت الرقابة الإلكترونية عن الرقابة التقليدية بقدرتها على معرفة متغيرات التنفيذ بوقتها الحقيقي (أولاً بأول) وإطلاع الإدارة عليها، الأمر الذي يمكنها من التعرف على أي خلل سواء كان قبل أوأثناء التنفيذ ليتم على ضوئه اتخاذ الإجراءات التصحيحية الملائمة، حيث تقوم البرامج والأنظمة المستخدمة في الرقابة االلكترونية بإعطاء تنبيه الكتروني حال حدوث أي انحرافات دون حاجة تدخل العنصر البشري، كما أنها تكفل الاستخدام الفعال للأنظمة المعلوماتية وتوفر قاعدة معلومات عن أداء الجهات التنفيذية داخل المنظمة وايصال هذه المعلومات للإدارة العليا عند حاجتها لاتخاذ قرار (Gail,al,2004).

يشكل العنصر البشري أحد أهم موارد المؤسسات بإعتباره عنصراً أساسياً في تسيير العملية الإدارية داخل المؤسسة, حيث يعد أداء الأفراد وسيلة لزيادة وتحسين أداء المؤسسة العام أو من الممكن أن يكون سبباً في إنخفاض مستوى الأداء العام لها، لذا يتوجب الاهتمام وبشكل كبير تجاه الرقابة على أداء العاملين من قبل الإدارة العليا للمؤسسة واتخاذها كافة الإجراءات اللازمة لضبط الأداء، من خلال استخدامها للأساليب والأدوات الرقابية الملائمة لمعرفة ومتابعة مستوى أداء العاملين بها، وتحديد جوانب القوة والضعف في الأداء. الأمر الذي يترتب عليه سرعة اكتشاف الأخطاء أو

أي تقيصير في الأداء واتخاذ الإجراءات الوقائية التي تحول دون تكرار حدوثها والقضاء على أسبابها.

يرتبط أداء العاملين بالرقابة كون تقييم الأداء جزءاً من العملية الرقابية،والتي تعتبر صميم قياس وتقييم أداء العاملين، حيث تقوم الرقابة بتقويم وتعديل أداء العاملين تجاه الأداء الصحيح وصولاً إلى تحقيق أهداف المنظمة الموضوعة (الكردي، 2010) .

ويشير (الحربي، 2013) أنه بالرغم من اختلاف أنشطة المؤسسات فأنها تسعى وبشكل دائم إلى تطوير كافة البرامج والأنظمة المعمول بها للوصول للأداء الأفضل، وعليه فأن مدى إعتماد المنظمة على البيانات والمعلومات التي توفرها ممارسة الرقابة على الأداء تعد وسيلة فعالة لتقييم دائها بشكل موضوعي، إضافة إلى العلاقة الوثيقة ما بين الرقابة وكفاءة الأداء في المؤسسات كون الرقابة تقوم على قياس الاداء وتصحيح الإنحرافات والتأكد من تحقق الخطط .

تتطلع هذه الدراسة إلى إمعان النظر في أثر الرقابة الإلكترونية من خلال التركيز على أبعادها:(الرقابة على المدخلات، الرقابة على التشغيل، الرقابة على سلوك العاملين) على مستوىأداء العاملين في مؤسسات التمويل الحكومية، حيث يعد أداء العاملين أحد مرتكزات تحقيق الأهداف التنظيمية التي تسعى إليها منظمات الأعمال. ومن أجل تحقيق ذلك، تم تقسيم الدراسة إلى جزئين: جزء مرتبط بالجانب النظري، والآخر مرتبط بالجانب العملي التحليلي للدراسة .

يتناول الفصل الأول، الإطار العام للدراسة، إذ يعطي هذا الفصل القارئ فكرة متكاملة عن مشكلة الدراسة، وأسئلتها وفرضياتها، وعن أهداف الدراسة وأهميتها، وحدودها، وصولاً إلى تعريفات انموذج الدراسة الإجرائية .

أما الفصل الثاني في الدراسة، فقد تناول الباحث الجانب النظري والدراسات السابقة ابتداء من مقدمة موضوع الدراسة، مكونة من جانبين: الرقابة الإلكترونية، وأداء العاملين، مروراً ببعض المواضيع الهامة المتعلقة بكلا الجانبين، ومن ثم استعرض للدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة .

وفي الفصل الثالث فقد تم تناول الطريقة والإجراءات الخاصة بهذه الدراسة، حيث تم توضيح منهج الدراسة، ومجتمع الدراسة وعينتها، وأدوات الدراسة، ومصادر المعلومات ومصداقيتها، وصولاً إلى الأساليب الإحصائية المستخدمة .

وتناول الفصل الرابع عرضاً للأساليب الإحصائية الوصفية التي أفرزتها الإستبانة، وعرض نتائج متغيرات الدراسة وفقاً للتوزيع التكراري لإجابات عينة الدراسة، وإختبار الفرضيات .

أما الفصل الخامس والأخير، فقد تم استعراض أهم نتائج التحليل الإحصائي والتفسير النظري، وانتهى بعدد من التوصيات، التي يأمل الباحث أن تؤدي إلى رفع كفاءة وجودة أداء الأجهزة الرقابية، وتحسين مستوى الأداء نتيجة لاستخدام الرقابة الإلكترونية .

2.1 مشكلة الدراسة وتساؤلاتها :

أبرزت التطورات التكنولوجية الهائلة والتغيرات الإقتصادية والبيئية التي يشهدها العصر الحالي إلى ضرورة قيام كافة التنظيمات بشكل عام – والتنظيمات التي تعمل في القطاع المصرفي بشكل خاص– بمواكبة هذه التطورات والتغيرات بمختلف أبعادها، واستخدامها لكافة الأدوات والأساليب الحديثة التي تضمن بقائها وقدرتها على تحقيق أهدافها المرجوة، لذا تتطلع هذه الدراسة إلى إمعان النظر في مفهوم الرقابة االلكترونية باعتباره أحد المفاهيم الإدارية الحديثة التي تتوافق مع حجم التطورات في بيئة الأعمال وتحديداً في مؤسسات التمويل الحكومية كونها من أكثر القطاعات إستخداماً للتكنولوجيا، بالإضافة إلى الدور الهام الذي تقوم به هذه المؤسسات في البيئة الإجتماعية والإقتصادية الأردنية،مع التركيز على أداء العاملين الذي يعد من المرتكزات الهامة لتحقيق الأهداف التنظيمية.

عطفاً على ما سبق، يمكن استخلاص التساؤلات الآتية لتمثيل مشكلة الدراسة :

- ما هو مستوى الرقابة الإلكترونية بأبعادها (الرقابة على المدخلات، الرقابة على التشغيل، الرقابة على سلوك العاملين) في مؤسسات التمويل الحكومية الأردنية؟
- ما هو مستوى أداء العاملين في مؤسسات التمويل الحكومية الأردنية ؟
- ما هو أثر الرقابة الإلكترونية بأبعادها : (الرقابة على المدخلات، الرقابة على التشغيل،الرقابة على سلوك العاملين التنظيمي) على مستوى أداء العاملين في مؤسسات التمويل الحكومية الأردنية ؟

3.1 أهمية الدراسة :

تبرز أهمية هذه الدراسة من خلاالتركيز على مفهوم الرقابة الإلكترونية بإعتباره أحد المفاهيم الإدارية الحديثة والتعرف على فاعلية الأدوات الرقابية الإلكترونية التي تستخدمها مؤسسات التمويل الحكومية الأردنيةومدى مساهمتها في مستوى أداء العاملين بها . وكما وتنبع أهمية هذه الدراسة بتركيزها على بيئة القطاع العام الأردني (مؤسسات التمويل) والتي تعد من القطاعات الأقتصادية الهامة في الأردن . بالإضافة إلى قلة الدراسات العلمية التي تناولت مفهوم الرقابة الإلكترونية – على حد علم الباحث وإطلاعه .

ويمكن حصر هذه المساهمات فيما يلي :

1. عرض الأدب السابق في موضوع الرقابة الإلكترونية كأحد المفاهيم الإدارية الحديثة،والذي يتمثل باستخدامبرامج ووسائل رقابية حديثة تتلائم مع التكنولوجيا المتطورة بهدف سرعة اكتشاف الأخطاء وتحديد أية انحرافات وقت حدوثها بأقل وقت وجهد وكلفة ممكنة .
2. تتطلع الدراسة الحالية إلى التركيز على مساهمات الرقابة االلكترونية بأبعادها في تطوير أداء العاملين، حيث يعد الأداء في المنظمات أحد مرتكزات انجاز المهام الموكلة للعاملين ووسيلة لتحسن الأداء التنظيمي ككل .
3. أهمية مؤسسات التمويل الحكومية في الأردن وأدائها كونها أحد المؤسسات الهامة في بيئة الاقتصاد الأردني .

4.1 أهداف الدراسة :

الهدف الرئيسي لهذه الدراسة هو التعرف على اثر الرقابة الإلكترونية على مستوى أداء العاملين في مؤسسات التمويل الحكومية الأردنية، ويندرج تحت هذا الهدف الأهداف الآتية:

1. التعرف إلى مستوى الرقابة االلكترونية بأبعادها: (الرقابة االلكترونية على المدخلات، الرقابة االلكترونية على التشغيل، الرقابة االلكترونية على سلوك العاملين) في مؤسسات التمويل الحكومية الأردنية.
2. التعرف إلى مستوى أداء العاملين في مؤسسات التمويل الحكومية الأردنية.

3. التعرف إلى اثر الرقابة االلكترونية بأبعادها: (الرقابة االلكترونية على المدخلات، الرقابة االلكترونية على التشغيل، الرقابة االلكترونية على سلوك العاملين) على مستوى أداء العاملين في مؤسسات التمويل الحكومية الأردنية .

5.1 حدود الدراسة :

الحدود المعرفية : الرقابة االلكترونية كأحد المفاهيم الإدارية الحديثة وعلاقتها بأداء العاملين .

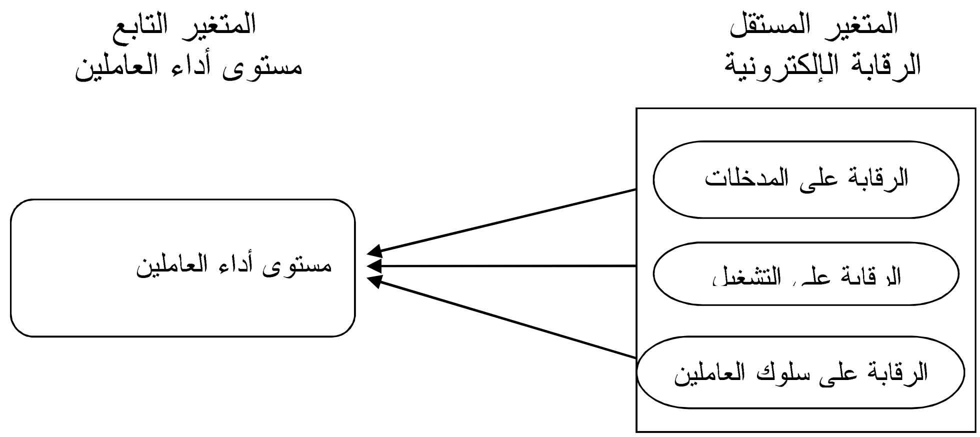
الحدود البشرية : تتطلع الدراسة الحالية إلى دراسة اثر الرقابة الإلكترونية على مستوى أداء العاملين في مؤسسات التمويل الحكومية الأردنية، وتستند هذه الدراسة إلى آراء ووجهات نظر العاملين في دوائر الرقابة الداخلية والتدقيق للوصول إلى هدف الدراسة والإجابة على تساؤلات مشكلة الدراسة .

الحدود المكانيـة : مؤسسات التمويل الحكومية الأردنية وهي (بنك تنمية المدن والقرى، صندوق استثمار أموال الضمان الاجتماعي، صندوق التنمية والتشغيل، مؤسسة الإقراض الزراعي، مؤسسة تنمية أموال الأيتام،صندوق المعونة الوطنية، بنك الإئتمان العسكري) .

الحدود الزمنيـــــة : تتطلع الدراسة الحالية إلى تحقيق هدفها والوصول إلى غايتها خلال عام (2017م) .

6.1 أنموذج الدراسة :

بالاعتماد على الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع وأبعاد الدراسة فقد قام الباحث بصياغة انموذج الدراسة على النحو الآتي :



المرجع :تم بناء هذا النموذج بالاستعانة ببعض الدراسات منها (الكساسبة,2011)، (العوران، 2016)، (المطيري، 2009)، (الزعبي، 2013) .

7.1 فرضيات الدراسة :

الفرضـــية الرئيســية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصـــائية عند مســـتوى الدلالة (α≤0.05) للرقابة الالكترونية بأبعادها مجتمعة على مستوى أداء العاملين .

ويتفرع عن هذه الفرضية الفرضيات الفرعية الآتية :

Ho.1 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائيةعند مستوى الدلالة (α≤0.05) للرقابة على المدخلات في مستوى أداء العاملين .

Ho.2 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α≤0.05) للرقابة على التشغيل في مستوى أداء العاملين .

Ho.3 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائيةعند مستوى الدلالة (α≤0.05) للرقابة على سلوك العاملين في مستوى أداء العاملين .

8.1 التعريفات الإجرائية :

أولاً : الرقابة الالكترونية

لجأت المنظمات الحديثة إلى استخدام الرقابة الإلكترونية لتحقيق أهدافها الموضوعة بكفاءة وفاعلية، كونها تعتمد على الحاسوب وبشكل كبير في تنفيذها لأنشطتها ومهامها . حيث توفر الرقابة الإلكترونية إستخدام وسائل وأدوات تكنولوجية حديثة تهدف إلى سرعة اكتشاف الأخطاء ومعالجتها وقت حدوثها، والتعرف على جوانب الضعف والقوة في أداء العاملين ومقارنته مع الأداء المتوقع، إضافة إلى ما تسهم به هذه الوسائل من تبسيط للإجراءات وسرعة ودقة انجاز المهام بأقل جهد وتكلفة ممكنة .

عرفت الرقابة الالكترونية بعدة تعريفات حيث :

عرفها (Alder&Ambose,2005) : بأنها استخدام معدات وبرمجيات الكترونية لجمع وتحليل المعلومات، والإبلاغ عن الإجراءات سواء كانت فردية أو جماعية أو المتعلقة بالأداء.

كما عرفتها منظمة (American Management Association "AMA"، 2007):

أنها عملية تلزم العاملين بقوانين العمل وذلك بواسطة مراقبة الأداء المخالف بشكل الكتروني والتي تهدف إلى خلق بيئة يشعر خلالها الموظف بأنه مراقب كون البرامج والأجهزة لها دور رادع في المنظمة والتي تتم المراقبة عن طريقها .

ابعاد الرقابة الالكترونية :

الرقابة على المدخلات : الإجراءات التي يتم من خلالها التأكد من صحة اعتماد البيانات وإدخالها للحاسوب بشكل مقروء .(العوران، 2016) .

الرقابة على التشغيل : هي استخدام الانظمة المتطورة لعالجة البيانات المدخلة واكتشاف الاخطاء (إن وجدت) . حيث تقوم هذه الانظمةبتجنب تكرار البياناتومنع تداخلها (Abu-musa,2008) .

الرقابة على سلوك العاملين : تقنيات إلكترونية تسـخدم لمراقبة سـلوك الموظف مباشـرة أثناء العمل والتي تشـمل : (البريد الالكتروني، أنشطة الانترنت، مكالمات هاتفية، كاميرات المراقبة) (AMA، 2007).

ثانياً : أداء العاملين :

يعتبر الأداء أحد المفاهيم التي حصلت على الاهتمام الوافر والبحث في الدراسات الإدارية نظراً لأهمية هذا المفهوم على مستوى الفرد والمنظمة، أضافة إلى أن الأداء وتحسينه هو من أبرز ما توليه المنظمات من أهمية بأعتباره أداة عملية لتحقيق أهدافها ووسيلة لانجاز غاياتها ورسالتها التنظيمية .وهو أيضاً وسيلة تمكن المدراء من متابعة المسؤوليات والواجبات للموظفين بشكل مستمر من ناحية، وتدفع الموظف إلى العمل بفاعلية من ناحية أخرى .

يعد الأداء العنصر الأكثر أهمية لمنظمات الأعمال باعتباره حلقة أساسية في فعالية أي منظمة. ويعتير الفرد المحرك الأول والأخير في المنظمة، حيث يؤثر على الأداء الإجمالي لها (عبدالحميد، 2007) .

وعلى الرغم من الدراسات العديدة التي أجريت حول موضوع الأداء إلا أنه لم يتم التوصل إلى إجماع من قبل الباحثين حول مفهوم محدد له، وذلك نتيجة لتعدد اتجاهاتهم وأهداف دراساتهم . وقد يعود الاهتمام بهذا المفهوم كون المؤسسات تواجه تطوراً كبيراً في مجال التكنولجيا وايضاً في مجال التحديات، وخاصة المنافسة ما بين هذه المؤسسات، فلذا كان من الضرورة على إدارات هذه المؤسسات توجيه العاملين لديها نحو مستوى محدد من الأداء لضمان نجاحها واستمرارها في ظل هذه التطورات والتغيرات في مجال الأعمال .

ومن خلال الدراسات والأبحاث التي تناولت موضوع الأداء فأنه تم النظر إلى هذا المفهوم من عدة جوانب منها :

- السلوك : ويتمثل هذا الجانب كما يرى (Andrewed) بأن الأداء هو : سلوك الموظف والذي يتمثل بتفاعل جهد وقدرات الموظف في المنظمة (الكردي، 2010) . كما وعرفه (درة، 2003) بأنه : مجموع السلوك والنتائج معاً، وأن الأداء المثالي يتحقق بتوافق السلوك من ناحية والنتائج من ناحية أخرى
- كمية العمل : من خلال هذا الجانب فأن الأداء : هو مستوى كمية وجودة العمل الذي يحققه الفرد أثناء تنفيذه لعمله .(الحمداوي، 2004) .

- الأهداف : ويتمثل جانب الأهداف كما عرف (حمدان وعبداللطيف، 2008) الأداء : هو قدرة المنظمة على تحقيق الأهداف باستخدام مواردها المتاحة بكفاءة وفاعلية .

يلاحظ من التعاريف السابقة أنها وإن اختلفت في مفرداتها اللغوية إلا أنها جميعاً تتقاسم الفهم العام للأداء، ويمكن أن تتلخص في التعريف الجامع الأتي : وهو تفاعل سلوكي وعملي لما يقوم به العامل لتحقيق نتائج وأهداف محددة .

الفصل الثاني

الإطار النظري والدراسات السابقة

المبحث الأول : الإطار النظري

1.2 الرقابة الداخلية
2.2 أهداف الرقابة الداخلية
3.2 مجالات الرقابة الداخلية
4.2 الرقابة الإلكترونية
5.2 متطلبات بناء البنية التحتية للرقابة الإلكترونية
6.2 أشكال الرقابة الإلكترونية
7.2 خصائص الرقابة الإلكترونية
8.2 خصائص الأداة الرقابية الملائمة
9.2 أداء العاملين
10.2 أهمية أداء العاملين
11.2 عناصر أداء العاملين
12.2 مستويات أداء العاملين
13.2 محددات أداء العاملين
14.2 أبعاد أداء العاملين
15.2 معايير ومؤشرات أداء العاملين
16.2 تقييم أداء العاملين
17.2 رقابة أداء العاملين
18.2 نبذة عن مؤسسات التمويل الحكومية الأردنية

المبحث الثاني : الدراسات السابقة

19.2 الدراسات العربية
20.2 الدراسات الأجنبية
21.2 ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة

أولاً : الإطار النظري

1.2 الرقابة الداخلية

يعد نظام الرقابة الداخلية أحد الإجراءات الهامة التي تقوم بها المؤسسات – سواء كانت في القطاع العام أم في القطاع الخاص – وذلك لما يقوم به هذا النظام من إجراءات ووسائل رقابية على كافة انشطة المؤسسة وعملياتها، حيث يتمثل الهدف من وجود نظام رقابة داخلية في حماية أصول المؤسسة ومواردها، وضمان الدقة في بياناتها المالية والمحاسبية، إضافة إلى التأكد من مدى التزام العاملين بخطط المؤسسة والسياسات العامة الموضوعة. كما أن دور الرقابة الداخلية لا يقتصر على النواحي المالية والمحاسبية للمؤسسة فقط بل يشمل كافة الأنشطة والعمليات التي تحدث بداخلها .

وينظر للرقابة الداخلية على أنها صمام أمان ونقطة إنطلاق تعتمد عليها المؤسسة في جميع عملياتها وأنشطتها، بإعتبارها نظاماً يصدر إشعارات تحذيرية حال حدوث أي تقصير أو انحرافات، ووسيلة لإيصال المعلومات إلى متخذي القرار وتقديم التوصيات لهم، وذلك لاتخاذ الإجراءات التصحيحية اللازمة لمعالجة هذه الإنحرافات وقت حدوثها، وكما أن فعالية نظام الرقابة الداخلية ومدى كفاءته تنعكس في قدرة المؤسسة للتعرف على نقاط القوة والضعف في انشطتها وعملياتها أثناء تنفيذ الخطط والأهداف الموضوعة .

تطور مفهوم الرقابة الداخلية نتيجة للتطورات في حجم المشروعات الإقتصادية واتساع أنشطة المؤسسات وتداخل عملياتها، فهي عملية مستمرة ينبغي على إدارة المؤسسة القيام بها في كافة الأنشطة الإنسانية كونها وسيلة لضبط أداء العاملين، والوصول إلى الأهداف المحددة مسبقاً .(السوافيري وآخرون,2002)

تسعى الرقابة الداخلية إلى منع ارتكاب الأخطاء أو سوء إستخدام أموال المنظمة ومواردها،وذلك كون أجهزة الرقابة الداخلية هي اجهزة إنذار تهدف إلى معرفة الأخطاء وأي انحرافات في أداء المنظمات، وأن موضوع الرقابة يقوم على بيان جوانب الخطأ او الضعف لتقويم هذه الجوانب ومنع تكرار حدوثها (شيحا،2008) .

فالبناء السليم للرقابة الداخلية وضمان سلامة تطبيقها من الأمور التي تقتضيها الإدارة الحديثة للتأكد من سير العمل بإدارة المنظمة والمحافظة على ممتلكاتها، وتضمن الإستخدام الأمثل لمواردها وتحقيقها لأهدافها (خلاط وآخرون، 2007) .

عُرفت الرقابة الداخلية بالعديد من التعاريف وذلك لاختلاف الجهات التي تناولت هذا المفهوم سواء كانوا باحثين أم منظمات أم معاهد دولية . ومن هذه التعاريف :

أ. عرفها المعهد الأمريكي للمحاسبين القانونين (AICPA) أنها : الطرق والإجراءات التي تستخدم في المؤسسة لضمان الحفاظ على الأصول النقدية، والكشف عن الأخطاء، وتحقيق الدقة في السجلات المالية (الآلوسي، 2003) .

ب. كما عرفها معهد المدققين الأمريكيين (IIA) أنها : نشاط مصمم بشكل مستقل وموضوعي لغايات إضافة قيمة للمنشأة، والعمل على تحقيق أهدافها وتحسين تنفيذها لكافة عملياتها .(الرمحي، 2005) .

ج. وعرفها (عباس، 2009) أنها : أساسية تقوم الإدارة بها بشكل مستمر على جميع المستويات للتأكد من مدى تحقيق أهداف وخطط المنظمة ومعرفة أداء العاملين ومنجزاتهم، وأن عملية التنفيذ تسير وفقاً لسياسات المنظمة المرسومة ضمن الوقت والتكاليف والإمكانيات المحددة .

د. وعرفها (البواب، 2015) أنها : أنظمة المؤسسة التي تحكم عملها لغايات الحد من الأخطاء أو الأسراف في ممتلكاتها، ومدى تحقيقيها لأهدافها وضمان استمراية عملها.

ويرى الباحث بأن الرقابة الداخلية هي عملية التأكد وبشكل مستمر من تحقيق المنظمة لأهدافها المحددة مسبقاً والحفاظ على أصولها وممتلكاتها،ووسيلة للتعرف على أداء العاملين بها، وأن أنظمة الرقابة الداخلية تعمل من أجل معالجة الإنحرافات والأخطاء التي من الممكن أن تمنع الوصول إلى هذه الأهداف، وتسعى المنظمات إلى أن تكون أنظمة الرقابة الداخلية تغطي كافة أنشطة المنظمة وجوانبها المختلفة، وتزايد استخدامهاكوسيلة لتقييم أداء العاملين والتحقق من مدى الإلتزام بالقوانين والسياسات الموضوعة .

وبناءاً على ما سبق ولما للرقابة الداخلية من أهمية في كافة القطاعات وبشكل خاص مؤسسات التمويل الحكومية كونها العاملة في تنمية الإقتصاد الأردني، فقد أضحى من الضرورة تكيف نظام الرقابة الداخلية مع التطورات التكنولوجية الحديثة التي تساعد هذا المؤسسات لتحقيق أهدافها وفقاً للخطط الموضوعة .

2.2 أهداف الرقابة الداخلية

إن الهدف من وجود نظام الرقابة الداخلية هو حصول المنظمة على تأكيد معقول لغايات الوصول إلى تحقيق المجالات الآتية (Dale,2002) :

1. كفاءة وفاعلية عمليات المنظمة التشغيلية : وتتمثل بقياس مستوى الربحية والانجاز, والاستغلال الأمثل للموارد، وقدرة المنظمة على تحقيق أهدافها والوصول إلى مستوى الإنجاز المطلوب بأقل التكاليف .
2. دقة التقارير المالية ومصداقيتها : وهي أن تتصف تقارير المنظمة المالية بالدقة والوضوح والتزامها بالمبادئ المحاسبية، حيث أن دقة البيانات المالية تنعكس على الدقة في قرارات مستخدمي هذه البيانات . إضافة إلى أن القوائم المالية تعبر عن مدى نجاح عمل المنظمة .
3. قوانين وأنظمة المنظمة التي تحكم عملها : حيث تعمل انظمة الرقابة الداخلية على ضمان عدم تجاوز قوانين وانظمة عمل المنظمة ومن هذه القوانين: التزام العاملين بقوانين السلامة العامة .(McConnell,2003) .

3.2 مجالات الرقابة الداخلية

لجأ بعض الكتّاب إلى تقسيم نظام الرقابة الداخلية من حيث وظيفتها إلى عدة جوانب لغايات تبسيط دراستها، حيث توضح هذه الجواتب مدى كفاءة وفاعلية هذه النظام . وهذه الجوانب هي كالآتي :

أولاً : الرقابة الإدارية :

ويتمثل هذا الجانب بالوسائل والأجراءات والخطط التنظيمية للإلتزام بالقرارات والسياسات الإدارية التي تهدف إلى تحقيق أكبر قدر من كفاية المنظمة الإنتاجية. (Laudon and Laudon,2000) .

ومن الوسائل التي تعتمد عليها الرقابة الإدارية لتحقيق أهدافها هي : (عبدربه,2010)

1. الموازنات التخطيطية : وهي خطة المنظمة التفصيلية التي تعبر عن أهدافها وطريقة الإنجاز خلال فترة زمنية محددة، وذلك من خلال المقارنة الفعلية للإداء، وتحديد الإنحرافات ثم تحليلها، ومعرفة المسؤول عنها .
2. التكاليف المعيارية : وتتمثل بالتكاليف التي يتم تحديدها مسبقاً والتي تستخدم للمقارنة مع التكاليف الفعلية، وتخدم هذه الوسيلة عملية تقييم الإداء عن طرق نشرها للوعي عن تكاليف الأنشطة التي يقوم بها العاملين في المؤسسة .
3. التقارير الدورية : وهي تقارير تعد على فترات زمنية (شهرية، ربع سنوية، نصف سنوية) والتي تقوم بتزويد إدارة المنظمة بالبيانات والمعلومات اللازمة ومقارنتها مع أي بيانات تاريخية أو ارقام تسعى المنظمة للوصول إليها . بالإضافة إلى أنها وسيلة تمكن الإدارة من الحكم على أداء العاملين بها وإتخاذ القرارات المناسبة تجاه أي انحرافات أو قصور في هذا الأداء .

ثانياً : الرقابة المحاسبية :

ويهدف هذا الجانب إلى الحفاظ على أصول المنظمة وسجلاتها والدفاتر المحاسبية، بالإضافة إلى الحصول على تأكيد بشكل معقول للبيانات المحاسبية ودرجة الإعتماد على هذه البيانات . (ابو هيبة، 2011) .

ومن الوسائل المستخدمة لتحقيق أهداف الرقابة المحاسبية كالآتي :

1. القيد المزدوج لغايات اثبات العمليات .
2. حسابات المراقبة الإجمالية .
3. موازين المراجعة الدورية .
4. قيود التسوية .

ثالثاً : الضبط الداخلي :

وتتمثل في الوسائل والإجراءات والخطط التنظيمية التي تهدف إلى حماية أصول المنظمة من سوء الاستخدام أو الضياع، ويهدف هذا الجانب إلى ضبط عمليات المنظمة بصورة مستمرة .(المومني، 2011) .

ويعتمد الضبط الداخلي على مجموعة من الوسائل لتحقيق أهداف هذا الجانب :

1. تحديد الاختصاصات والواجبات .
2. المراقبة الذاتية (والتي تعني خضوع كل موظف للمراجعة من قبل موظف آخر) .
3. توزيع المهام بين المسؤولين والعاميلن .

4.2 الرقابة الإلكترونية

تسعى المنظمات على أختلاف أنشطتها سواء كانت تعمل في القطاع العام أم في القطاع الخاص إلى ضبط ورقابة عملياتها وأنشطتها وتوجيهها نحو تحقيق الأهداف المرسومة، وإن الوصول إلى نظام رقابي فعال يتطلب إستخدام كافة الوسائل والأدوات التي تجعل هذا النظام قادراً على تحقيق المهام المناطه به، حيث تتنوع الوسائل والأدوات الرقابية التي تستخدم في أنشطة المنظمات وعملياتها. وكما وتختلف الغاية من إستخدام هذه الوسائل فبعضها يستخدم للحكم على أداء العاملين والبعض الآخر يُستخدم للحكم على أداء المنظمة ككل، مع الأخذ بعين الإعتبار الخصائص التي تتصف بها هذه الوسائل من بساطة وسهولة أو قد يتصف بعضها بالتعقيد. وعلى الرغم من هذا الاختلاف والتنوع إلا أن جميع الوسائل والأدوات الرقابية تتشارك تحقيق ذات الأهداف والمتمثلة

بالكشف عن أية أخطاء أو انحرافات في أداء العاملين المخطط لغايات اتخاذ الإجراءات التصحيحية اللازمة بالوقت المناسب، إضافة إلى التأكد من مدى التقيد بالقوانين والسياسات الموضوعة .

في ضوء التطورات التكنولوجية في وسائل وأدوات الأنظمة المالية وتحولها إلى أنظمة الكترونية، وما أسهمت به هذه التطورات إلى جانب التوجه الحكومي لانجاز كافة المعاملات الكترونياً في ضرورة تكيف وسائل الرقابة الداحلية مع التطورات التكنولوجية الحديثة والإستفادة من استخدام الحاسوب في أداء مهامها بكفاءة وفعالية، لذا فأن عدم اندماج أنظمة الرقابة الداخلية مع هذه الأنظمة االلكترونية سيترتب عليه النقص والقصور في أداء واجبها بالشكل المطلوب (الذنيبات، 2012) .

وانطلاقاً من أهمية التكنولوجيا في بيئة عمل القطاع المصرفي والمؤسسات التمويلية والتي اعتمدت وبشكل كبير على استخدام الحاسوب في أداء أنشطتها وأعمالها، وقدرتها على مواكبة كافة التطورات ومدى توافقها مع المفاهيم الإدارية الحديثة حيث تعتبر الرقابة اإللكترونية أحد هذه المفاهيم . وأضحى من الضرورة قيام هذه المؤسسات باستخدام كافة الوسائل والأدوات الرقابية الحديثة للنهوض بأداء العاملين بها وضمان استمرارية عملها في ظل ما تشهده بيئة الأعمال من منافسة شديدة .

امتازت الرقابة اإللكترونية عن الرقابة التقليدية بقدرتها علىالتعرف على متغيرات التنفيذ أولاً بأول ورصد أية انحرافات بالوقت المناسب وإتخاذ إجراءات تصحيحية تهدف إلى معالجة هذه اإلنحرافات وقت حدوثها،باإلضافة إلى دورها في تجاوز فجوة الأداء المتوقعة عن طريق النقل الفوري للمعلومات الذي يتيحللإدارة اإلطلاع والتعرف على الأنشطة والعمليات ليتم معالجة أي خلل أثناء تنفيذها (نجم عبود، 2004) .

وتقوم الرقابة االلكترونية عن طريق شبكات الحاسب الآلي بربط وحدات التنظيم التنفيذية مع أجهزة الرقابة بهدف الحصول على كافة البيانات والمعلومات عن أنشطة وعمليات المنظمة بأسرع وقت وبأقل تكلفة ممكنة، والعمل على ايصال هذه البيانات إلى اإلدارة العليا أو الجهة التي تطلبها، وينعكس هذا الأمر على سرعة إنجاز المهام وتبسيط الأداء، وقدرة اإلدارة العليا على معرفة أية إنحرافات في أداء مهام الأجهزة التنفيذية واتخاذ القارات الملائمة لمعالجة هذه اإلنحرافات (حمادة، 2010) .

ويشير (الخوالدة، 2008) إلى الدور الحيوي الذي تقوم به تطبيقات التكنولوجيا المختلفة في تحسين الانتاجية الإدارية للمؤسسات العامة منها أو الخاصة، وأن كيفية استخدام هذه التكنولوجيا بما يحقق الأهداف المرغوبة يعد جدلاً بين الوحدات الإدارية، حيث أسهمت هذه التطورات الهائلة قي خلق فرص في مجالات عديدة منها : رفع مستوى الأداء، وتبسيط الإجراءات، واستخدام القوى العاملة بشكل أمثل .

عرفت الرقابة االلكترونية بعدة تعريفات حيث :

عرفها (Johnston &cheng,2002) : بأنها عملية المتابعة للأداء الوظيفي من خلال أجهزة حديثة منتشرة في مكان العمل، والتي توفر حماية مصالح المنظمة، وتتم هذه العملية بواسطة وسائل تكنولوجية حديثة .

كما عرفها (Gail,et,al 2004) بأنها : مراقبة أنشطة المنظمة ومعاملاتها الاقتصادية بإستخدام وسائل تكنولوجية حديثة .

وعرفها (Sheriff & Ravishankar,2012) أنها : وسيلة تقوم بها المنظمة لمراقبة الأنشطة أو جمع البيانات التي تتعلق بالعاملين لديها عن طريق إستخدام أدوات وأجهزة الكترونية .

ويرى الباحث أن الرقابة الإلكترونية : هي استخدام وتوظيف الأنظمة الإلكترونية الحديثة للرقابة على أنشطة المنظمة ومعاملاتها وأداء العاملين بها لتحقيق الأهداف المرسومة وكشف الإنحرافات في وقتها والعمل على تصحيحها .

5.2 متطلبات بناء البنية التحتية للرقابة الإلكترونية :

يتطلب استخدام التكنولوجيا في الرقابة إلى بنية تحتية شاملة للتنظيم لتأسيس الرقابة الإلكترونية واستخداماتها، وتحتاج إلى مكونات مادية عديدةلتهيئة المتطلبات التقنية،وتتمثل هذه هذه المتطلبات بالآتي :

أولاً : متطلبات تنظيمية :

لكي تتمكن المنظمة من تتبع العمليات والأنشطة التي تقوم بها فأنها تحتاج إلى بناء تنظيمي يخدم خططها وأهدافها، ويعزز قدرتها على تحقيق التفاعل بين المكونات المادية والبشرية . والرقابة الإلكترونية هي إحدى الوسائل التي تحقق المنظمة من خلالها التفاعل المطلوب .

وتتمثل المتطلبات التنظيمية للرقابة الإلكترونية بالآتي: (عبد الوهاب،2006)

1. **بناء تنظيمي مناسب :** وهي التقسيمات الإدارية التي تحدد سلطة المنظمة ومسؤوليتها وتتناسب مع العمل الإلكتروني للإستفادة من أنظمة المنظمة الإلكترونية للوصول إلى الأهداف المطلوبة .
2. **الثقافة التنظيمية :** وهي قيم المنظمة الأساسية وفلسفتها تجاه الموظف والعميل معاً، إضافة إلى طريقة إنجاز المهام والتفاف أعضاء التنظيم حولها، وعليه فأن التوصل إلى تماسك الرقابة الإلكترونية يتطلب ثقافة تنظيمية ملائمة .
3. **المستفيدين :** لضمان نجاح أسلوب الرقابة الإلكترونية فأنه لا بد من توجيه وإرشاد المستفيدين قبل البدء بالتطبيق، كون الرقابة الإلكترونية أسلوب حديث في إدارة المنظمات (Johnston,et,al،2002) .
4. **وضوح أهداف المنظمة :** إن وضوح أهداف المنظمة لكل الأطراف من خلال قنوات الإتصال بين الوحدات الإدارية يؤدي إلى تطوير أداء المنظمة،ويحقق رقابة فعالة (الركابي،2004).

ثانياً : متطلبات الرقابة الالكترونية التقنية :

وهي برامج وأجهزة يتم من خلالها نقل البيانات والمعلومات الكترونياً بدقة وسرية عن طريق الشبكات الإلكترونية (الخالدي، 2007) . وتتمثل المتطلبات التقنية بما يلي :

1. **شبكة المنظمة الداخلية (Intranet) :** هي شبكة داخل المنظمة تقوم بتأمين الوصول إلى البيانات والحصول عليها عن طريق المنظمة، ويستخدم الإنترنت ركائز شبكة المنظمة والبينة التحتية لها إضافة إلى وسائل ربط التي تستخدم في الإنترنت .

2. **شبكة المنظمة الخارجية (Extranet) :** وهي الربط بين الأجهزة الرقابية والتنفيذية التي تسمح للمستخدمين الخارجيين بالوصول إلى شبكة المنظمة الداخلية (الزعبي وآخرون،2006) .
3. **الشبكة العالمية (Internet) :**وهي شبكة تقوم بربط أجهزة الحاسوب المنفصلة والشبكات معاً، بحيث تمكن المستخدمين تبادل ونقل البيانات داخل وخارج المنظمة عن طريق الإتصال مع منظمات أخرى (السالمي،2006) .
4. **البرامج :** وتمثل برامج رقابية لديها القدرة على معالجة البيانات وتنفيذ العمليات للوصول إلى أهداف عملية الرقابة الإلكترونية (الدهرواي، 2000) .
5. **المعدات :** هي أجهزة مصممة لأغراض الرقابة وتتمثل في (أجهزة الحاسوب، server، code reader) .

ثالثاً : متطلبات الحماية والأمن

تقوم جميع المنظمات ببذل جهداً إضافياً لمنع الإختراقات لقواعد البيانات وذلك أن معظم أصول المنظمة موجودة على شكل بيانات رقمية نتيجة للتطور في تكنولوجيا المعلومات (الصاحب، 2012) .

ويشير (Althneibat,et.al,2010) إلى ضرورة قيام المنظمات بتوفير الصلاحيات الملائمة عند دخول الأنظمة المصرفية الالكترونية إلى قواعد البيانات، إضافة إلى إتخاذ كافة الإجراءات التي تضمن أمن وخصوصية البيانات من خلال منع غير المخولين بالإطلاع عليها أو التلاعب بها .

ويرى (Liu,et.al.,2010) بأنه يتوجب على المنظمات التي تعمل في المجال المصرفي استخدام وسائل التحقق من المعاملات وتحديد المسائلة عن معاملات المصرف الإلكترونية، إضافة إلى توفر إجراءات ملائمة لتوفير الحماية لمصداقية البيانات التي تتعلق بعمليات المصرف الالكترونية (السجلات، المعاملات) وتوافق هذه الإجراءات مع حساسية المعلومات التي يتطلب تخزينها أو نقلها في قاعدة البيانات.

ومن هذه الإجراءات ما يلي :

1. **كلمات المرور (Passward):** تساعد على التأكد من هوية المستخدم عند دخوله للنظام كونه أحد عناصر منظومة الحماية للبيانات، وبرزت الحاجة لها لمنع أي مستخدم غير مخول بإستخدام ودخول النظام والتلاعب به بهدف المحافظة على البيانات المتوفرة به، وتعتمد فاعلية كلمات المرور على درجة التزام المستخدم لإختيار كلمة المرور وكيفية التعامل معها طبقاً للإساليب الملائمة، وأن يكون هناك إختيار ملائم لكلمة المرور ضمن شروط معينة منها : أن لا تكون سهلة التخمين، الحفاظ عليها، التغير المستمر، عدم إطلاع الغير عليها(Sharma.2010).

2. **مقاييس حيوية (Biometrics):** وهي عبارة عن تقنية حديثة للتحقق من هوية الشخص عند دخوله النظام وتمتاز عن كلمة المرور بأنها ليست بحاجة إلى تذكر الكلمات بل تحتاج إلى سمات بشرية لمعرفة هوية المستخدم، وتكون هذه السمات صعبة الإمتلاك من غير هذا الشخص ومن أهمها : بصمة الإصبع، اليد، الوجه، شبكية العين (الموسري، 2012) .

3. **تشفير البيانات (Encryption):** هي وسيلة توفر السرية للبيانات والمعلومات عن طريق حجب هذه البيانات كلياً أو جزئياً بهدف عدم إتاحة معرفة طبيعتها من قبل المتطفلين، ومن الأمثلة على برامج التشفير هو برنامج (Best Crypt) والذي يعتمد على كلمة مرور أو مفتاح تشفير يتم إنشاءه عن طريق البرنامج، ويتيح هذا البرنامج نقل البيانات المراد تشفيرها إلى ما يسمي (وعاء التشفير) وعند فتح هذا الوعاء يطلب البرنامج كلمة المرور مرة واحدة فقط (Yong-Xia,2010) .

4. **جدار الحماية (Fire Wall):** عبارة عن نظام يتألف من برامج تعمل في الحاسوب بحيث تكون مواصفات هذا الحاسوب خاصة ليكون قادراً على تلبية متطلبات تختص بجدار الحماية، ويقوم جدار الحماية بالسماح لأشخاص بالمرور ومنع آخرين وفقاً لتعليمات مسبقة (Althneibat,et.al,2010) .

5. **تحديث النظام (Automatic Update):** إن أنظمة وبرامج التشغيل لا تكاد تخلو من الأخطاء، من هنا تأتي أهمية تحديث النظام، وتقوم الشركات الصانعة للبرامج بإصدار التحديثات اللازمة

لتقوم بمعالجة هذه الإخطاء وتـــأمين حماية لأنظمة المعلومات والقضاء على أي ثغرة في النظام (صالح، 2014) .

6.2 أشكال الرقابة الإلكترونية :

1. **الرقابة على شبكة الإنتنرنت :**

أصبح أهتمام الدول والمنظمات الحديثة ينصب على حفظ الخصوصية لنقل البيانات عبر الإنترنت، وذلك لتوفير حماية لهذه البيانات وشبكة الإتصال من خطر إستخدامها غير المشروع، كون شبكة الانترنت تصل جميع أنحاء العالم، فتقوم المنظمات الحديثة بإتخاذ اجراءات وقائية لتأمين الحماية لمحتويات الإنترنت (السالمي،2006) .

2. **رقابة العاملين الكترونياً :**

استخدام الاساليب االلكترونية الحديثة لمعرفة التزام العاملين بالعمل، ويعتبر هذا النوع من الرقابة وسيلة فعالة بالنسبة لأصحاب العمل كونها تضمن كفاءة العاملين وفعاليتهم في العمل، الإ أن هذا النوع يخرق خصوصية العاملين ويثير تخوفهم (Johnston,et.al.,2002) .

3. **الرقابة على أنظمة الحاسوب :**

تقوم المنظمات بإستخدام العديد من الإجراءات لتوفير الحماية لأنظمة الحاسوب، إلا أن جرائم الحاسوب تشهد إرتفاعاً واضحاً ومن الأمثلة على هذه الجرائم : إدخال فيروسات تؤدي إلى إيقاف النظام، فقدان البيانات، وصول غير مشروع، لذا فأن القيام بتوفير أمان وحماية لأنظمة الحاسوب تعد مشكلة لا بد من وضعها بعين الإعتبار (الحميدي وآخرون،2004) .وأن إجراءات الرقابة على أنظمة الحاسوب تقسم إلى قسمين :

أ. **إجراءات الرقابة العامة** : وتمثل خطة المنظمة التي تتعلق بالعمليات لمعالجة البيانات بشكل الكتروني .

ب. **الرقابة على التطبيقات :** ويهدف هذا النوع من الرقابة إلى التأكد من أن عمليات تسجيل البيانات ومعالجتها تتم بشكل سليم (الصاحب، 2012) . وتتمثل إجراءات الرقابة على التطبيقات بما يلي :

1. الرقابة على المدخلات :

تتضمن الرقابة على المدخلات أساليب صُممت للتأكد من عدم وجود أي نقص في البيانات التي سيتم إدخالها إلى النظام، وأن هذه البيانات قد أُعتمدت من الجهة المسؤولة . وتتميز أساليب الرقابة على المدخلات بأهمية بالغة كونها المرحلة التي يحدث بها الأخطاء غالباً، ومن هذه الأساليب هو إستخدام البرامج التي تكشف الأخطاء خلال عملية إدخال البيانات عن طريق إظهار تنبيه عن الخطأ (Alert)، والهدف من الرقابة على المدخلات هو أن العمليات يتم تسجيلها مرة واحدة وهل تم تصحيح المدخلات قبل أن يتم إدخالها إلى النظام من جديد(نور وعدس، 2011) .

ويشير (Hartman,2002) إلى أن الهدف من الرقابة على المدخلات هو التأكد من صحة البيانات المستخدمة في الأنظمة وشموليتها .

2. الرقابة على معالجة البيانات (تشغيل البيانات) :

وهي عبارة عن برامج تقوم بقراءة بيانات الإدخال واختبارها بهدف إكتشاف الأخطاء مثل: عدم إكتمال البيانات، إزدواجية التشغيل لعمليات الإدخال، فقدان البيانات أثناء التشغيل . (القباني، 2003) .

ويرى (Boardman,2004) إلى أن الهدف من هذا النوع من الرقابة هو تنفيذ معالجة البيانات الكترونياً وفقاً للبرامج المستخدمة، والتأكد من عدم إهمال أي عملية أو معالجة عمليات غير موافق عليها . لذا يتوجب التأكد من البرامج والأنظمة المستخدمة في عمليات المعالجة .

3. الرقابة على مخرجات البيانات :

وهي الإجراءات الهادفة إلى التأكد من صحة النتائج الشتغيلية وضمان إستخدام المخرجات بشكل صحيح وأن هذه المخرجات تامة، إضافة إلى التأكد من الأشخاص الذين استلموا هذه النتائج هم أشخاص مصرح لهم باستلامها، وضرورة توفر سجل بأسماء الأشخاص المصرح لهم ووظائفهم (خصاونة،2002) .

ويركز هذا النوع من الرقابة على إظهار الأخطاء بعد عملية التشغيل، ولا يقوم هذا النوع على منع أي خطأ كما هو الحال في الرقابة على المدخلات وعلى معالجة البيانات (التميمي، 2004) .

ويشير (هلدني والغبان، 2009) إلى أهم الطرق المستخدمة في الرقابة على المخرجات والتي تتمثل في التدقيق على البيانات بنتائجها النهائية، وتحدد مدى المعقولية لهذه النتائج عن طريق أحد الأعضاء من ذوي الخبرة والدراية بمعلومات نتائج عمليات المعالجة، والذي يتم من خلال إجراء إختبارات عدة للبيانات أهمها : إختبار الدقة المحاسبة، إختبار المعقولية، إختبار الشمولية.

وعطفاً على ما سبق، فإن مؤسسات التمويل الحكومية العاملة في الأردن(مجتمع الدراسة) تحرص على استخدام أدوات ووسائل وأشكال الرقابة الالكترونية في ممارستها لأنشطتها ومهامها كونها تعتمد وبشكل كبير على الحاسوب في أداء مهامها، حيث تبين أن هذه المؤسسات تقوم بتطبيق الرقابة الإلكترونية في معظم أشكالها، حيث تستخدم هذه الموسسات العديد من البرامج والأنظمة الإلكترونية في المجالات الآتية :

- يتوفر في هذه المؤسسات أنظمة الكترونية تختص بالتأكد من مدى إلتزام العاملين بأوقات الدوام الرسمي ومن هذه الأنظمة (البصمة) .
- تقوم مؤسسات التمويل بإنجاز معاملاتها إلكترونيا بواسطة أنظمة وبرامج حاسوبية يتم من خلالها ادخال البيانات إلى هذه الأنظمة والتأكد من خلوها من النقص أو الخطأ حيث تقوم هذه البرامج بإصدار إشعارات تحذيرية في حال وجود أي نقص أو خطأ في البيانات المدخلة . ولا يقتصر دور هذه البرامج على إدخال البيانات وإنما يتم أيضاً من خلالها معالجة هذه البيانات الكترونيا لتلافي وجود أي خلل فيها بعد أن تم إدخالها إلى الحاسوب .
- تستخدم مؤسسات التمويل الوسائل الالكترونية والبرامج والأنظمة الحاسوبية لمراقبة أداء العاملين لديها من خلال معرفة عدد المعاملات المنجزة والوقت المستغرق لانجازها .

واستخدامها للموارد المتاحه والوصول إلى أهدافها المحددة باسرع وقت وبأقل تكلفة ممكنة، والتعرف على نقاط الضف والقوة في الأداء، والعمل على معاجة أي قصور أو انحرافات في أداء العاملين وقت حدوثها من خلال إستخدامها لهذه الأنظمة .

- تحرص إدارات هذه المؤسسات على مواكبة كافة التطورات التكنولوجية واستخدامها لأحدث الأنظمة والبرامح التي تمكنها من أداء مهامها بكفاءة وفعالية، حيث تقوم أقسام تكنولوجيا المعلومات والإتصالات في هذه المؤسسات بالتحديث المستمر لكافة الأنظمة المعمول بها داخل المؤسسة، ومدى خلوها من العيوب أو المشاكل . بالإضافة إلى أنها تقوم بتخصيص اسم مستخدم وكلمة مرور لكل موظف تخوله الدخول إلى النظام وضمان عدم التلاعب بالبيانات من غير المخولين بالإطلاع عليها .
- قيام إدارات هذه الؤسسات إلى تأهيل وتدريب العاملين لديها على استخدامهم لكافة الأنظمة والبرامج الإلكترونية التي تخدم طبيعة عملهم، إضافة إلى سعيها إلى إدخال كل ما يستجد من وسائل وأدوات حديثة إلى بيئة عملها لغايات تحقيق أهدافها . إدراكا منها للدور الذي تقوم بها هذه الوسائل والأدوات التكنولوجية الحديثة في تحقيق الأهداف العامة لها وتحسين الإنتاجية الإدارية لها .

7.2 خصائص الرقابة الإلكترونية :

يُشترط للوصول إلى نظام رقابة فعال ضرورة توافر أساليب وأدوات رقابية تعتمد عليها المنظمات لتحقيق أهدافها ومدى مواكبة هذه الأساليب والأدوات للتطورات التكنولوجية الحديثة . لذا فأنه ينبغي على المنظمات إستخدام كافة الوسائل والأودات الرقابية الحديثة التي تخدم الغاية من استخدامها والهدف المراد الوصول إليه .

ومن الخصائص التي تختص بها الرقابة الإلكترونية ما يلي : (Gail,et.al.,2004)

1. الحد من المفاجآت وقدرتها على تحديد أية إنحرافات أثناء حدوثها عن طريق البرامج الرقابية التي تستخدم لإعطاء تنبيه إلكتروني دون حاجة التدخل البشري .
2. الإستخدام الأمثل والفعال للأنظمة المعلوماتية، وتوفير قواعد المعلومات فيما يتعلق بأداء الجهات التنفيذية وأنشطتها ليتم إسترجاعها من قبل الإدارة العليا عن حاجتها لإتخاذ قرار.
3. تعتبر عنصراً هاماً لتوفير أنظمة عمل تصب في جوانب أداء الجهات التنفيذية للمنظمة وتحدد نجاح أو فشل المنظمة .

4. تفعيل الشفافية ووضوح نشاطات الجهات التنفيذية لأجهزة الرقابة .
5. تعد وسيلة حديثة لحل المشاكل التي أحدثتها التكنولوجيا المتطورة منها : إساءة وظيفية، تسريب البيانات (الخالدي، 2007) .

ويرى (عبد الجواد،2005) إن إستخدام التكنولوجيا الحديثة وعلاقتها بالأداء تحقق العديد من الفوائد من أهمها :

1. السرعة في إنجاز الوظائف .
2. تقليل تكاليف أداء العمل .
3. تحسين الجودة والنوعية المتعلقة بمخرجات العمل .
4. تأهيل العاملين ومرونة ساعات العمل .
5. زيادة كفاءة وفعالية إنجاز الأعمال بالطرق الصحيحة .

6.2 خصائص الأداة الرقابية الملائمة :

تستند الأدوات الرقابية إلى خاصية ملائمتها لأنشطة وأهداف المنظمة، كما أنها ترتبط أيضاً بتنوع العمل وحجم المنظمة وطبيعة عملياتها، حيث تقوم المنظمات باستخدام الأدوات الرقابية التي تتلائم مع طبيعة نشاطها وخططها الموضوعة .

ويشير القطامين (2008) إلى الشروط التي يجب أن تتوافر في أداة الرقابة الملائمة وهيكالآتي:

1. القدرة على كشف أية انحرافات خلال تنفيذ خطط المؤسسة الموضوعة .
2. أن تتمتع بتكلفة قليلة نسبياً .
3. المرونة وقابلية الأداة الرقابية للتغيير .
4. إتخاذ الإجراءات التصحيحية .

تتباين إجراءات الرقابة على الأداء من مؤسسة إلى أخرى وفقاً للنشاط الذي تقوم به كل مؤسسة، لذا يجب أن يتلائم النظام الرقابي وطبيعة نشاط المؤسسة، ولغايات الوصول إلى أهداف الرقابة فلا بد أن تتوفر الخصائص الآتية : (Druker,2005) .

1. سهولة ووضوح نظام الرقابة وبساطة أسلوب ومعيار التبليغ عن أية انحرافات وقت اكتشافها.

2. هدف الرقابة يجب أن يكون إيجابياً والذي يتضمن تصحيح الأخطاء وتجنب تكرارحدوثها بهدف تحسين الأداء، حيث يعد تحديد الإنحرافات والتعرف على أشكال قصور الأداء الجزء الرئيسي لعملية رقابة الأداء، لذا يتوجب معرفة أسباب هذه الإنحرافات وتشخيصها ووضع حلول ملائمة لتجنب تكراها في المستقبل .

3. توافق التكلفة والوقت والجهد المبذول من أجل توفير نظام الرقابة وفوائد تطبيقه، الأمر الذي يعني ضرورة أن يكون نظام الرقابة اقتصادياً .

4. مرونة نظام الرقابة على الأداء، وقابلية وسائل الرقابة والمعايير المستخدمة للتعديل والتغيير، كون ظروف تنفيذ العمل تشهد تغييرا مستمرا .

5. الوقت المناسب والمحدد للقيام بالرقابة، وأن يؤدي ذلك لإختصار الوقت والجهد في عملية الرقابة.

6. توافق نظام الرقابة مع طبيعة أنشطة المؤسسة وحجم وظروف عملها .

يتضح مما سبق بأن الرقابة الالكترونية باعتبارها إحدى تطبيقات التكنولوجيا الحديثة تتمتع بكافة خصائص الأداة الرقابية الملائمة، فهي تقوم باكتشاف الاخطاء وأية انحرافات أثناء حدوثها والتعرف على مواطن الخلل بالوقت المناسب، وإتخاذ كافة الإجراءات التصحيحية لتلافي حدوث هذه الانحرافات مستقبلاً . لذا فأن الرقابة االلكترونية هي وسيلة فعالة لتحقيق سرعة ودقة إنجاز العمل بأقل كلفة ممكنة، وتعمل أيضاً على تحسين أداء العاملين من خلال اختصار الوقت والجهد المطلوب لاتمام المهام المناطة بهم، ومدى تحقيق أهداف وخطط المنظمة، والتأكد من أن عملية التنفيذ تسير وفقاً لسياسات المنظمة، إضافة إلى دورها في توفير قواعد المعلومات فيما يتعلق بأداء الجهات التنفيذية حيث أن هذه المعلومات تساعد الإدارة في إتخاذ القرارات .

7.2 مفهوم أداء العاملين :

إن مفهوم الأداء واسع والذي يعبر عن أسلوب إستثمار الموارد المتاحة للمنظمة وفقاً للمعايير المتعلقة بأهدافها لتتمكن من تحقيق الكفاءة والفاعلية التي تضمن بقائها، ويمثل الأداء إستطاعة المنظمة إنجاز مهامها بنجاح وتحقيق أهدافها بتفوق، فهو نتيجة نهائية للمنظمة تهدف إلى الوصول إليه (نعمة، 2002) .

تمحور مفهوم الأداء لدى الباحثين على مورد المنظمة البشري دون مواردها الأخرى، حيث ينظر بعضهم أن الأداء هو : أنشطة ومهام مختلفة يقوم بها الفرد والتي تمثل عمله . بينما ينظر إليه باحثين آخرين أنه : كيفية أداء العاملين لمهامهم خلال العمليات التي ترافقها عن طريق إستخدام الوسائل المتاحة (Zwick,2006) .

وتقوم المنظمات بالإعتماد على أداء العاملين فيها وذلك للتعرف على خطة المنظمة المستقبلية الواجب اتباعها لتحسين أدائها العام، وذلك في ظل تغيرات البيئة الداخلية والخارجية والتي تؤثر على أداء المهام في الوقت المناسب مع التزام العاملين بالتعليمات والأنظمة وتنفيذ مهامهم بشكل سليم، وحيث يمكن تحقيق أداء أفضل للعاملين عن طريق ثلاث عوامل مجتمعة وهي : قدرات، إمكانيات، والدافع المناسب (سلطان، 2004) .

تسعى المنظمات وبشكل دائم إلى النهوض بأداء العاملين لديها عن طريق التدريب والتحفيز المستمر وفقاً لمعايير الأداء الكمية والنوعية ونوع الجهد المبذول، حيث أن نجاح المنظمات يرتبط بكفاءة العاملين فيها (عاشور، 2010) .

يعد الأداء أساس بقاء واستمرارية عمل ونمو المنظمات، حيث يؤدي الأداء إلى تحقيق رؤية ورسالة المنظمة (الشريف، 2004). إضافة إلى أهمية الأداء على المنظمات والعاملين فيها ودرجة تأثيره في إدارة أنشطة المنظمة ومدى نجاحها (ناصر،2010) .

عرف (عقيل، 2006) الأداء أنه : مجموعة الأعمال والأنشطة التي يقوم الفرد بتوفير كل القدرات والمهارات اللازمة لتنفيذها .

كما عرفه كل من (Ghebregiogis & Karsten,2007) بأنه : درجة إنجاز المهام التي تكون وظيفة الفرد والتي تمثل إشباعه لمتطلبات الوظيفة .

وعرفه (المبيضين وجرادات، 2010) أنه : السلوك العملي الذي يقوم به الفرد أو مجموعة من الأفراد والتي تمثل الأعمال والتصرفات لتحقيق أهداف محددة .

ويشير (الطيان، 2010) أن ألأداء يتضمن أسلوب وكيفية العمل وزمن إنجازه، إضافة إلى كمية ونوعية النتائج وسلوك العمل المتبع .

وعرفه (الصرايرة،2011) أنه : مجموعة سلوكيات لقيام الفرد بعمله والتي تتكون من جودة وحُسن تنفيذ العمل ومهارات وخبرات الوظيفة المطلوبة .

ويشير كل من (اللوزي والزهراوي، 2012) أن الأداء هو : أثر جهود العاملين ويبدأ هذا الجهد بقدرات العامل وإدراكه للدور المناط به ومهامه الوظيفية التي تؤدي إلى تحقيق الأهداف .

ويرى (الجساسي، 2011) أن أداء العاملين هو : أنشطة ومهام عمل الفرد الذي يتوجب عليه القيام بها بالشكل المطلوب .

وأعتبر كل من (Miller&Grobe,2012) أن أداء العاملين : هو مجموعة سلوكيات إدارية تعبر عن أداء العامل لمهامه وتحمل المسؤوليات والتي تضمن الجودة وخبرة الوظيفة الفنية.

يتضح من خلال التعاريف السابقة أن الأداء هو :

- أعمال وأنشطة يقوم الفرد بتنفيذها لتحقيق أهداف محددة .
- درجة إنجاز الفرد للمهام المُسندة إليه .
- سلوك وتصرفات الفرد لإنجاز عمل محدد .
- كمية وجودة العمل الذي يقوم به الفرد .
- قدرة الفرد لتحقيق الأهداف المحددة .

12.2 أهمية أداء العاملين :

تتمحور جهود المنظمات على أداء العاملين بإعتباره محوراً رئيسياً يشكل أهم أهدافها، حيث أن المنظمات تتوقع أن تقوم مواردها البشرية بأداء وظائفها المُسندة إليها بفاعلية وكفاءة، وأن الأداء يشير إلى درجة تحقق المهام التي تكون وظيفة العامل، والذي يعكس كيفية تحقيق الفرد لمتطلباته الوظيفية (حسن، 2003) .

يشير (الطائي، 2006) إلى أهمية مستوى أداء العاملين والتي تتمثل فيما يلي :

1. أنها عملية مستمرة يتم من خلالها قياس أداء الموارد البشرية .
2. التعرف على نقاط القوة والضعف للوقوف على انعكاساتها على انتاجية الفرد وفاعلية المؤسسة وذلك من خلال تحديد مستوى الأداء للموارد البشرية .
3. رفع المعنويات للعاملين .
4. اكتشاف كفاءات العاملين غير المستغلة .
5. تعتبر فرصة لتدارك أخطاء العاملين والعمل على تجنبها .

12.2 عناصر أداء العاملين :

يشير كل من (النيمان، 2003) و (عكاشة، 2008) و (العطية، 2013) إلى أن هناك عدة عناصر للأداء ومن أهمها :

1. **معرفة متطلبات الوظيفة :** وهي مهارات مهنية وفنية عن الوظيفة والمجالات المرتبطة بها .
2. **نوعية العمل :** إدارك الفرد للعمل الذي يقوم به دون الوقوع بالأخطاء .
3. **كمية العمل :** وهي كمية العمل الذي يستطيع الموظف إنجازه في ظروف العمل العادية وسرعة إنجاز العمل .
4. **المثابرة والوثوق :** وتشمل قدرة الموظف على تحمل المسؤولية بالإضافة إلى التفاني في العمل وتنفيذ الأعمال بالوقت المحدد .

ويرى (الفايدي،2008) بأن هناك عناصر أخرى للأداء وتتمثل بما يلي :

1. **العامل :** المهارات والقدرات الجسدية والذهنية اللازمة للقيام بالوظيفة .
2. **الوظيفة :** مجموعة أنشطة وعمليات تحت مسمى وظيفي معين .
3. **الموقف :** ظروف العمل (الرقابة والتوجيه) وتوفير كافة الاحتياجات البيئية التنظيمية (موارد بشرية، موارد فنية، موارد مادية) والتي يحكمها الأهداف المحددة ونظام العمل .

12.2 مستويات أداء العاملين :

يشير (عباينة، 2012) إلى أن مستويات الأداء هي كالآتي:

1. **الأداء الفردي :** وهي أعمال يقوم بها الفرد لتنفيذ مسؤولياته للوصول للأهداف الموضوعة له، والتي تؤدي إلى تحقيق أهداف الوحدة التنظيمية .
2. **أداء الوحدات التنظيمية** :هي أعمال تؤديها الوحدة التنظيمية والدور الذي تسعى المنظمة لتنفيذه، وذلك لتحقيق الأهداف الموضوعى لها وفقاً لاستراتيجية المنظمة العامة .
3. **الأداء المؤسسي** : هي منظومة أعمال المنظمة وتفاعلها مع عناصر البيئة الداخلية والخارجية، والذي يشمل أداء الفرد وأداء الوحدة التنظيمية وتأثيرات البيئة عليها .

13.2 محددات أداء العاملين :

إن الأداء هو نتيجة علاقة متداخلة بين كل من العوامل الآتية (الغصين، 2012) :

1. **الجهد المبذول** : وتتمثل في طاقة العامل التي يُنتجها لأداء العمل والتي تكون قابلة للقياس.
2. **القدرة والمهارة** : وهي المعرفة بالعمل والخصائص الشخصية والتي يتم استخدامها لتحقيق أداء أفضل .
3. **إدراك الدور** : وتشمل واجبات وقدرات العمل ومدى إلمامه بها والتي تساعده في تصور الإنضباطات في عقله عن كيفية تنفيذ مهامه .
4. **الموارد** : وهي المعلومات والأدوات اللازمة لإنجاز وتسهيل مهام العامل وسرعة إتمامها .

14.2 أبعاد أداء العاملين :

1. **جودة الأداء :** وهي صفات الخدمة التي تلبي الإحتياجات المعروفة وتراعي مقاييس جودة الخدمات التي تقدم، إضافة إلى إستخدام كافة الموارد المتاحة وتطبيق البرامج التي تهدف إلى زيادة جودة الخدمات المقدمة والتعامل بلباقة وصبر مع متلقي هذه الخدمات (Poon,2003).
2. **عدد المعاملات المنجزة :** وتشمل عدد المعاملات التي سيقوم بإنجازها الموظف، وتعتبر مؤشراً لكمية الخدمات والإهتمام بتطوير الأداء بإستمرار،والمحافظة على مستوى الإنجاز المخطط له (معابرة، 2014) .
3. **وقت إنجاز المعاملات :** وتتضمن وقت تنفيذ متطلبات العمل ومهامه وحيث تمثل زمن إنجاز المعاملات التي يؤديها الموظف (Nzuve,2012) .

15.2 معايير ومؤشرات أداء العاملين :

تستخدم المنظمات معايير الأداء كأساس للتقييم وهذه المعايير هي كما يلي : (عبابنة، 2012)

1. **مؤشرات الكفاءة :** وتمثل الإستخدام الأمثل للموارد المادية والبشرية وصولاً إلى تحقيق أهداف المنظمة نتائجها المطلوبة .
2. **مؤشرات الفاعلية :** وهي تحقيق أهداف المنظمة التي تسعى لتطويرها، حيث أن هذه المؤشرات تتعلق بطبيعة الأهداف التي ترغب المنظمة بتحقيقها عن طريق مواردها المتاحة .
3. **مؤشرات الإنتاجية :** إن الأداء أحد عناصر العملية الإنتاجية، حيث تتأثر هذه العملية بعدة عوامل منها : عمل الموظف الذي يقوم به، إنجاز الموظف وسلوكه، مدى تفهم الموظف لدوره .
4. **مؤشرات مستوى جودة الخدمات :** تتضمن هذه المؤشرات التحليل لأبعاد جودة الخدمات المتوقعة من قبل العميل عن طريق معايير دقيقة، وأن تطبق هذه المعايير بفاعلية ومنها : دقة العمل،.سرعة الإنتاجية .

ويشير (عبدالحميد، 2008) إلى أن الكفاءة هي أحد عناصر التقدم للفرد والمنظمة، وتتطلف الرغبة والقدرة لدى الأفراد للعمل من أجل إتقانه، ويرى أن الكفاءة هي : إستخدام العناصر الإنتاجية للحصول على خدمة بأقل جهد ووقت وتكلفة ممكنة، ويركز مفهوم الكفاءة على كمية ونوعية إستخدام عناصر الإنتاج .

ويرى (Samman,2004) أن الفاعلية هي : الأداء الصحيح للأعمال والتي تتحقق بوجود رؤيا ورسالة واضحة للمنظمة وتوافر الأهداف المحددة .

يشير (رمضان زياد، 2012) إلى أن الكفاءة تهتم بإنجاز العمل بأقل تكلفة وجهة ممكن، وهي قدرة إتمام الأهداف بنجاح وفق ماخُطط لها .

إن أحد المؤشرات التي تبين مستوى أداء المنظمات هي كمية ونوعية الإنتاج، وأن نجاح المنظمة وقدرتها على تحمل المسؤوليات هو إنعكاس لمستوى إنتاج المنظمة الكمي (حجم الإنتاج) والنوعي (جودة الإنتاج) وذلك وفقاً للمعايير المحددة سابقاً (Lazear,2010) .

ويشير(الطوالبة، 2012) إلى أن أهم معايير الأداء هي كما يلي :

1. **جودة الأداء :** وتتمثل في خصائص طرق أداء العمل وقواعد يجب اعتمادها لغايات تقييم مستوى جودة العمل، وأن هذه الخصائص تساعد القائمين على وضع أنظمة الرقابة بالإضافة إلى مساعدة المسؤولين لتقييم الأداء .
2. **حجم الأداء :** وتعني كمية العمل المنجز مقارنة بما كان متوقعا قبل أن يتم البدء بالعمل، ضمن قدرات الفرد وإمكاناته، لذا فأن كمية العمل المنجز أمر يتوجب تحديده كونه يشكل الدافع لتحقيق مستوى نمو وتطور في معدلات الأداء لتتوافق مع خبرات الفرد المكتسبة .
3. **سرعة الإنجاز ووقت الأداء المستغرق :** وتتمثل سرعة الانجاز في اتمام العمل المطلوب بالوقت المحدد، حيث يعد الوقت مؤشراً هاماً لأداء العمل،فهو يحدد البدء في مسؤوليات العمل، والذي يتوجب الاتفاق عليه لاتمام العمل .

4. **الدقة في الأداء :** انجاز الأعمال دون حدوث أخطاء أثناء تنفيذها من قبل شاغلي الوظائف، وكذلك درجة الدقة والاتقان في أداء العمل من قبلهم .
5. **التكلفة :** وهي تكلفة تحقيق النتائج المرجوة، والانحراف الذي ينتج عند مقارنة التكلفة الفعلية مع التكلفة المستهدفة .
6. **الإجراءات :** وتعني خطوات تطبيق المهارات والأساليب التي يجب القيام بها لتحقيق النتائج.

16.2 تقييم أداء العاملين :

تعد عملية تقييم أداء العاملين أحد مقومات عملية الرقابة إضافة إلى إستنادها على المقارنة الفعلية لأداء أنشطة المنظمة وأدائها الكلي ضمن المقاييس المحددة سابقاً، ذلك لتتمكن المنظمة من تحديد أية إنحرافات عن أهدافها المخطط لها، ومعرفة المسؤول عن هذه الإنحرافات (قلعاوي,2008) .

ويشير (Wheelen&Hunger,2004) إلى أن عملية تقييم الأداء تقوم بمقارنة الأداء الفعلي مع الأهداف المراد تحقيقها، وبالتالي توفر عملية تقييم الأداء تغذية عكسية لإدارة المنظمة العليا وعليه تقوم بإتخاذ القرارات التصحيحية للإنحرافات الخاطئة .

ويرى (Decenzo,and et,al,2015) أن عملية تقييم الأداء تكون من خلال الخطوات المتسلسلة الآتية :

1. **مشاركة معايير الأداء مع العاملين :** تكون هذه المعايير واضحة وموضوعية وتحدد الوقت للإنجاز، وقابليتها للقياس مع مراعاة إتفاق هذه المعايير مع أهداف المنظمة الإستراتيجية.
2. **إتصال فعال :** معرفة العامل بمهامه الوظيفية وما هو المطلوب منه إضافة إلى معرفته بالإجراءات الإدارية التي تشمن إستمرارية الإنجاز، حيث أن غموض معايير الأداء وعدم مشاركة العاملين بها يؤدي إلى مشاكل في الأداء داخل المنظمة .
3. **القياس الفعلي للأداء :** والذي يتم بطرق عديدة منها : التقارير المكتوبة، التقارير الإحصائية، أو الملاحظات الشخصية .
4. **مقارنة الأداء الفعلي بالأداء المتوقع :** توضح هذه الخطوة أية إنحرافات سواء كانت إيجابية أو سلبية، بالإضافة إلى تطابق الأداء .

5. **مناقشة التقييم مع العامل :** تعتبر هذه الخطوة من أصعب المهام للمقيم والذي يتوجب عليه تقييم العامل بعدالة ودقة وفقاً للملاحظات التي لها أثر على مستوى أداء العامل .

6. **تصويب الأوضاع وإتخاذ إجراءات تصحيحية :** هناك نوعين من الإجراءات، الأول : تصويبية وتتمثل بقيام المسؤول بحل المشاكل التي تتعلق بالإجراءات أو التدريب الخاطئ بشكل فوري . أما النوع الثاني : يتمثل هذا النوع بإجراءات التصويب الأساسية بالسؤال عن أسباب الإنحراف.

17.2 رقابة أداء العاملين :

يشير (عبدالمحسن،2002) إلى أن مفهوم رقابة الأداء هو: الإستخدام الأفضل للموارد المتاحة لتحقيق أهداف المنظمة المخطط لها وذلك من خلال التعرف على جودة الأداء، أو اتخاذ قرارات تصحيحية بهدف إعادة التوجيه لأنشطة المنظمة بما يكفل تحقيق الأهداف المرجوة .

ويرى (منصور,2004) إلى أن أهمية وظيفة الرقابة على الأداء تتمثل بما يلي :

1. تساعد الإدارة العليا في التعرف على مراكز المسؤولية وحاجتها إلى الإشراف، حيث يؤدي الإشراف إلى إنتاجية أكثر .
2. ترشيد طاقة الوحدة الإدارية البشرية : حيث يتم معرفة عناصر الأداء الناجحة، بالإضافة إلى العناصر الغير منتجة ويؤدي ذلك إلى الاستغناء عن أي عناصر غير منتجة أو السعي لإصلاحها ورفع كفاءتها .
3. توجيه أنشطة رؤساء الأقسام ومساعدتهم لإتخاذ قرارات تحقق الأهداف .
4. مساعدة المدير على كيفية أداء العمل للمهام التي سيتولاها مقدماً وذلك بوجود نوع من الإقتناع الوظيفي، إضافة إلى تحمل المسؤوليات الإدارية .
5. تقوم عملية رقابة الأداء بإعطاء أساس لإجراء مقارنات بين وحدات المنظمة، بالإضافة إلى المقارنة بين المنظمات الأخرى .
6. التعرف على أسباب الإنحرافات المكتشفة للتمكن من تلافي هذه الإنحرافات وإتخاذ الإجراءات المناسبة .

ويشير (القطامين، 2008) بأن المؤسسات تستخدم نظم المعلومات الرقابية والبرمجيات الآتية :

أ. **نظام لتتبع أداء العاملين بواسطة نظم حاسوبية :** مثل البطاقات الخاصة التي تستخدم لمتابعة دوام العاملين وذلك للتعرف بمدى التزام العاملين بالدوام بالنسبة للمدير بواسطة الحاسوب.

ب. **التقارير بكافة أشكالها :** إصدار تقارير خلال برنامج حاسوبي مخصص وذلك بناءاً على طلب الإدارة العليا بهدف مساعدة متخذ القرار للإحاطة بسير العملية الإدارية .

ت. **الاستفسارات :** استخدام النظم الحاسوبية للاستفسار عن عمليات وأداء المؤسسة .

ث. **التحليل المالي والرياضي الإحصائي :** نظم تمكن المديرين من متابعة العملية المالية بالمؤسسة واتخاذ إجراءات تصحيحية بالوقت المناسب ومن خلال هذه النظم يمكن تحديد المعايير المالية والإحصائية .

ج. **البرمجيات المستخدمة في الرقابة :** استخدام برمجيات رقابية على مستوى عال في العديد من المؤسسات مثل (البنوك، المطارات، الفنادق) .

ويشير (حمدان وعبداللطيف، 2008) إلى البرمجيات التكنولوجية الحديثة المستخدمة في عملية الرقابة ومنها : (بصمة العين والإبهام، التوقيع الالكتروني، شدة التوتر الصوتي) .

18.2 نبذة عن مؤسسات التمويل الحكومية :

تعد مؤسسات التمويل الحكومية في الأردن من المؤسسات الهامة في البيئة الاقتصادية والإجتماعية، حيث تقوم هذه المؤسسات على تشجيع وتمويل الفقراء ذوي الدخل المتدني والعاطلين عن العمل، وتقديم القروض والخدمات التمويلية للمشاريع الخدمية والانتاجية بمختلف أشكالها. وتوفير المعونة المالية المتكررة للأسر الأردنية الفقيرة المحتاجة وذلك لتعزيز إمكاناتها وتحسين مستواها المعيشي والحد من ظاهرة الفقر . إضافة إلى دورها في توفير مختلف صبغ التمويل للوصول إلى كافة شرائح المجتمع الأردني لجميع أنواع المشاريع بما ينسجم مع خطط التنمية الاقتصادية والاجتماعية التي تتبناها الدولة .

ولا يقتصر دور بعض هذه المؤسسات لتقديم الخدمات التمويلية لأفراد المجتمع الأردني بل تقوم بتوفير الدعم لمشاريع الهيئات المحلية ومساعدتها في تحديد أولويات المشاريع الانتاجية، حيث أن أهداف هذه الهيئات يتضمن تقديم الخدمات الأساسية داخل حدود كل منها .

إن هذه المؤسسات تتمتع باستقلالية إدارية ومالية ولكل منها واجبات وأهداف حددها القانون وفقاً لطبيعة نشاط هذه المؤسسات، ويعتبر وجودها ضرورة إقتصادية وإجتماعية تعود بالنفع على المجتمع الأرني لما تقوم به هذه المؤسسات من أدوار تصب جميعها في مساهمتها لتقليص فجوة فقر الأسر الأردنية وتحقيق مستوى معيشي أفضل لهم، ومساعدتهم لإقامة مشاريع خاصة بهم في المجالات الصناعية أو الحرفية أو الخدمية . وذلك بهدف خلق فرص عمل لهم مستدامة تدر عليهم دخلاً مناسباً .

فكانت هذه الدراسة لالقاء الضوء عن مفهوم الرقابة الإلكترونية بإعتباره أحد المفاهيم الإدارية الحديثة في مؤسسات التمويل الحكومية الأردنية وقياس أثرها على أداء العاملين بها نظراً لما تحققه هذه المؤسسات من أدوار هامة في البيئة الإجتماعية والإقتصادية الأردنية .

ثانياً : الدراسات السابقة

19.2 الدراسات العربية :

دراسة خصاونة (2002) بعنوان **"أثر تطور المعالجة الإلكترونية للبيانات على أنظمة الرقابة الداخلية في البنوك التجارية الأردنية"** والتي هدفت إلى الكشف عن أثر تطور المعالجة الإلكترونية على نظام الرقابة الداخلية (الرقابة على التطبيقات، الرقابة على المدخلات، إجراءات الرقابة التشغيلية والمعالجة الإلكترونية) واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي والاستقرائي إضافة إلى الدراسة الميدانية باستخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات وقد تكون مجتمع الدراسة من البنوك التجارية الأردنية، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: إن نظام الرقابة الداخلية يحقق الرقابة على المدخلات في ظل التطور التكنولوجي كما أظهرت الدراسة أن هناك علاقة بين عناصر المعالجة االلكترونية (وسائل الكترونية حديثة) والرقابة على المدخلات والرقابة التشغيلية .

دراسة القيسي (2005) بعنوان **" مستوى كفاءة أنظمة المعلومات الإدارية وعلاقته بمستوى الأداء الإداري من وجهة نظر مديري ورؤساء أقسام الوحدات الإدارية في الجامعات الأردنية العامة"**، استهدفت الدراسة الكشف عن مستويات كفاءة الأنظمة المعلوماتية وارتباطها بمستوى أداء الإدارة من وجهة نظر المدراء والرؤساء في الوحدات الإدارية التابعة للجامعة الأردنية، استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وكانت أداة الدراسة هي الاستبانة وقد تكون مجتمع الدراسة جميع المدراء ورؤساء الأقسام الإدارية وعددهم (410) فرداً، واقتصرتالعينةعلى (388) استبانة أي ما نسبته (83,8%) من مجتمع الدراسة، خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج من أهمها : وجود ارتباط ايجابي بين مستوى كفاءة الأنظمة المعلوماتية ومستوى الأداء الإداري، كما وأوصت الدراسة مجموعة من التوصيات من أبرزها : متابعة كافة التطورات التكنولوجية الحديثة بالإضافة إلى إجراء الدراسات التي تتعلق بمستوى كفاءة الأنظمة المعلوماتية التي تعكس رضا المستفيدين .

وهدفت دراسة الكوفحي (2005) بعنوان " **الرقابة الإدارية وأثرها على الأداء الوظيفي الفعال للعاملين في مديريات التربية والتعليم الأردنية "** التعرف على أثر الرقابة الإدارية على الأداء الوظيفي للعاملين في مديريات التربية والتعليم الأردنية، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وكانت أداة الدراسة الاستبانة، وقد تكون مجتمع الدراسة من المديرين والمساعدين ورؤساء الأقسام بالإضافة إلى المشرفين التربويين في مديريات التربية والتعليم، واقتصرت العينة على (449) موظفاً، وخلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج من أهمها : وجود أثر للرقابة الإدارية في المجالات (الحوافز والمكافآت، الشفافية) على الأداء الوظيفي وكما أوصت الدراسة مجموعة من التوصيات من أبرزها : إستخدام الأساليب الرقابية الحديثة التي تتلائم مع التغيرات العصرية والبعد عن أساليب الرقابة التقليدية القائمة على تصيد الأخطاء وكما وأوصت بالقيام بدراسات مشابهة على نطاق أوسع للرقابة الإدارية تتضمن مفاهيم إدارية حديثة .

وتناولت دراسة الشراري (2006) بعنوان **" العلاقة بين الرقابة الداخلية وأداء الموظفين في المؤسسة العامة للتقاعد في المملكة العربية السعودية : دراسة اتجاهات الموظفين".** تحليل علاقة الرقابة الداخلية على أداء الموظفين، واستخدمت الدراسة لتحقيق أهدافها الاستبانة كأحد الأساليب الإحصائية المستخدمة لجمع البيانات وتكون مجتمع الدراسة من كافة العاملين في المؤسسة وعددهم (501) وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج من أهمها : وجود علاقة بين الرقابة الداخلية وأداء العاملين في المؤسسة، كما وأوصت الدراسة مجموعة من التوصيات من أبرزها : تفعيل عناصر نظام الرقابة الداخلية وذلك للعلاقة القوية بينها وبين أداء العاملين .

دراسة الإمام (2007) بعنوان "**أثر نظم المعلومات الإدارية على رقابة الأداء بالتطبيق على شركة سكر كنانة خلال الفترة من 2000- 2005م" .** استهدفت الدراسة أثر نظم المعلومات الإدارية على رقابة الأداء، باستخدام الدراسة الميدانية، واستخدمت الاستبانة كأداة لجمع البيانات وتكون مجتمع الدراسة من (1718) عاملاً في مجال النظم المعلوماتية واقتصرت العينة على (172) عاملاً، وخلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج من أهمها : وجود علاقة بين استخدام الأنظمة المعلوماتية الإدارية في إدارة الأفراد والرقابة على أدائهم كما أوصت الدراسة مجموعة

من التوصيات من أبرزها : أهمية وجود إدارة متخصصة للمعلومات لتتمكن من القيام بجمع البيانات وتحليلها وربطها مع المراكز المعلوماتية الأخرى لتساعد على تحقيق الرقابة على الأداء.

دراسة المطيري (2009) بعنوان "**العلاقة بين استخدام نظم المعلومات الإدارية في المستشفيات العامة في المملكة العربية السعودية وجودة الأداء : دراسة تحليلية لآراء العاملين"** استهدفت الدارسة الكشف عن العلاقة بين إستخدام الأنظمة المعلوماتية الإدارية وجودة الأداء في المستشفيات العامة في المملكة العربية السعودية من وجهة نظر العاملين، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي بإستخدام الإستبانة كأداة لجمع البيانات، وتكون مجتمع الدراسة من (4572) عاملاً في أربع مستشفيات، واقتصرت عينة الدراسة على (407) عاملاً، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج من أهمها : وجود علاقة بين إستخدام نظم المعلومات الإدارية وجودة الأداء وكما أوصت الدراسة مجموعة من التوصيات من أبرزها : تزويد المستشفيات بالأجهزة االلكترونية والتقنيات المتطورة لتنعكس على جودة العاملين بها .

هدفت دراسة الكساسبة (2011) بعنوان **"أثر الرقابة الإلكترونية في جودة الخدمات الداخلية في المصارف الإسلامية العاملة الأردنية" .** التعرف على أثر الرقابة الالكترونية بأبعادها (رقابة على المدخلات، رقابة على التشغيل، رقابة على شبكة الاتصال، رقابة على أمن الملفات والبيانات) في جودة الخدمات الداخلية في المصارف الإسلامية الأردنية، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وكانت أداة الدراسة الاستبانة، وتكون مجتمع الدراسة من (1800) موظفاً من العاملين في دوائر الرقابة الداخلية والمكاتب الأمامية واقتصرت عينة الدراسة على (180) موظف، وتم توزيع الاستتابة على العينة وتم استرداد (159) استبانه والصالح منها (149) استبانه، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج من أهمها : وجود أثر للرقابة الالكترونية (الرقابة على المدخلات، الرقابة على التشغيل) في جودة الخدمات وكما أوصت الدراسة مجموعة من التوصيات أبرزها : نشر الوعي بأهمية مفهوم الرقابة الإلكترونية، وكما وأوصت بزيادة أعداد العاملين في الرقابة وخاصة إلي تتعلق بتكنولوجيا المعلومات (IT).

هدفت دراسة الزعبي،مروان (2013) بعنوان **" مستوى ممارسة الرقابة الإدارية وأثره على أداء العاملين في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي الأردنية من وجهة نظرهم".** التعرف على مستوى ممارسة الرقابة الإدارية في مؤسسة الضمان الاجتماعي وأثره على أداء العاملين وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي،ولجأت الدراسة على توزيع إستبانه كأداة لجمع البيانات، وتكون مجتمع الدراسة من (1335) موظفاً من العاملين بمختلف المستويات الإدارية لمديريات وفروع مؤسسة الضمان الاجتماعي، واقتصرت عينة الدراسة على (373) موظفاً أي ما نسبته (85%) وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج من أبرزها : وجود أثر للرقابة الإدارية على مستوى أداء العاملين (السرعة، الدقة، الجودة) كما أوصت الدراسة مجموعة من التوصيات من أهمها : التأكيد على أهمية ممارسة الرقابة لما لها من أثر إيجابي على أداء العاملين كما أوصت : القيام بالمزيد من الدراسات والبحوث مماثلة وذلك بطرح متغيرات أخرى ومجتمع دراسة مختلف ليتم تطبيق المغيرات عليها .

تناولت دراسة زمانان (2013) بعنوان "**الرقابة الإدارية وأثرها في تحسين أداء الموظفين" أثر الرقابة الإدارية على أداء الموظفين في إدارات وزارة الداخلية في دولة الكويت"**، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي وقد تكون مجتمع الدراسة من مديري الإدارات وعددها (12) وكانت إدارة الدراسة هي الاستبانة واقتصرت عينة الدراسة على (37) مديراً أي ما نسبته (78.3%) من مجتمع الدراسة، وخلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج من أهمها : وجود أثر للرقابة الإدارية (معايير الأداء، قياس الأداء الفعلي، تصحيح الأخطاء، مقارنة الأداء مع المعايير) في تحسين أداء الموظفين، كما أوصت الدراسة مجموعة من التوصيات من أبرزها : استخدام أدوات للرقابة الإدارية وفق مقاييس ومعايير حديثة بما يتلائم مع طبيعة العمل.

هدفت دراسة العوران (2016) بعنوان **" أثر تطبيق الرقابة الإلكترونية على جودة الخدمات الداخلية في البنوك التجارية في محافظة الجنوب في الأردن من وجهة نظر العاملين فيها"** إلى معرفة أثر الرقابة الإلكترونية بمراحلها (الرقابة على المدخلات، الرقابة على التشغيل، الرقابة على المخرجات) في جودة الخدمات في البنوك التجارية في محافظة الجنوب، وقد استخدمت الدراسة

المنهج الوصفي التحليلي، وقد تكون مجتمع الدراسة من البنوك التجارية العاملة في محافظة الجنوب وكانت أداة الدراسة هي الاستبانة، واقتصرت عينة الدراسة على (125) موظفاً في هذه البنوك، وخلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج من أهمها : أن مستوى تطبيق أنظمة الرقابة الإلكترونية في مجتمع الدراسة كان مرتفعاً حيث أحتلت الرقابة على المدخلات المرتبة الأولى، كما أوصت الدراسة مجموعة من التوصيات أهمها : تأكيد أهمية الرقابة بكافة مراحلها، تحديث البرمجيات والأجهزة المستخدمة بشكل مستمر لتتلائم مع كافة التطورات .

20.2 الدراسات الأجنبية :

هدفت دراسة Johnston &Cheng (2002) بعنوان " **Electronic Surveillance InThe Workplace**" إلى التعرف على الوسائل التكنولوجية التي تستخدم لمراقبة العمل من قبل أصحاب العمل مثل (الحواسيب، الكاميرات، برامج البصمة ' المدخلات والمخرجات) التي من شأنها إعطاء مدير المنظمة الصورة الواضحة لإلتزام العاملين بمعايير العمل، وكما هدفت هذه الدراسة : التعرف على الآثار الإيجابية لاستخدام الأنظمة الحديثة للرقابة الإلكترونية في العمل، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة : إن استخدام الرقابة االلكترونية يعد أداة فعالة لمراقبة التزام العاملين بالعمل .

تناولت دراسة Nancy & Sukanya (2004) بعنوان " **Regulation OfElectronic Employee Monitoring"** التعرف على مبادئ خصوصية الموظفين الشخصية في موقع العمل ودوافع أصحاب المنظمات في استخدامهم للرقابة في ظل التكنولوجيا الحديثة على الموظفين، وخلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج من أهمها : وجود دوافع اقتصادية تعطي صاحب العمل الحق في الرقابة بالإضافة إلى مراقبة استخدام العاملين لشبكة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات لضمان التزام الموظفين بأسس العمل والحصول على الأدلة القانونية بواسطة الرقابة .

تناولت دراسة David (2005) بعنوان " **Balancing Productivity And Privacy : Electronic Monitoring Of Employees**" أثر إستخدام الأساليب الرقابية الإلكترونية في العمل وجذب إنتباه الموظفين لهذه الأساليب، وبحثت الدراسة مجال استخدام الإنترنت، وخلصت

الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها : ضبط تجاوز قانون العمل وحماية البيانات بالإضافة إلى أن الرقابة الإلكترونية هي أداة فعالة لتحقيق الكفاءة والفاعلية في العمل .

هدفت دراسة Bierstaker (2004) بعنوان " **The Impact of internal controlon quality performance: An Emperical Study**" إلى التعرف على العلاقة بين الأنظمة الرقابية الداخلية في خمس مؤسسات عامة في دولة السويد، وبلغت عينة الدراسة (302) فرداً من الإدارة (العليا والوسطى)، وتوصلت الدراسة إلى : وجود أثر إيجابي للأنظمة الرقابية الداخلية على جودة الأداء (السرعة والدقة)، كما وأوصت الدراسة : تطوير الأنظمة الرقابية الداخلية للارتقاء بنوعية الموظفين .

تناولت دراسة Window (2010) بعنوان " **"Beyond Control Techniques** إلى دور الرقابة في الأنشطة الرقابية والإشراف في المنظمات الصناعية في الولايات المتحدة الأمريكية وعددها (500) منظمة، واستخدمت الدراسة الاستبانة والمقابلات على مسؤولي الإدارة، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها : مقارنة تحويل إتجاهات الرقابة التقليدية إلى الإتجاهات الرقابية الحديثة باستخدام تكنولوجيا المعلومات بالإضافة إلى وجود أثر للرقابة الإدارية (المعايير وقياس الأداء) ومقارنتها لتصحيح الأخطاء.

تناولت دراسة Welson (2006) بعنوان " **Using technology to enhancecontrol in digital era "** الكشف عن فوائد إستخدام التكنولوجيا ونظم المعلومات في عملية التدقيق والرقابة في المملكة المتحدة، وإستخدمت الدراسة المنهج التفسيري، وتكون مجتمع الدراسة من خمس شركات تدقيق في لندن، وخلصت الدراسة إلى : كفاءة وفعالية أساليب التكنولوجيا لتحسين كفاءة العمليات إضافة إلى التخلص من طرق الروتينية، وأوصت الدراسة : التوسع باستخدام أساليب التكنولوجيا الحديثة في الرقابة .

21.2 ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة :

أ. حداثة الموضوع المطروح وهو دراسة أثر الرقابة اإللكترونية على أداء العاملين في مؤسسات التمويل الحكومية األردنية.

ب. إســتخدام متغيرات جديدة ومختلفة لم تتناولها الدراســات السابقة كونه لم يتم العثور على دراسة تربط بين أبعاد الرقابة اإللكترونية (الرقابة على المدخالت، الرقابة على التشــغيل، الرقابة على سلوك العاملين) وأداء العاملين .

ج. جذب انتباه مؤسسات التمويل الحكومية األردنية ألهمية مفهوم الرقابة وأثره على أداء العاملين

الفصل الثالث

الطريقة والإجراءات

1.3 **منهج الدراسة**

1.4 **مجتمع الدراسة والعينة**

3.3 **مصادر جمع البيانات**

4.3 **أداة جمع البيانات**

5.3 **صدق الأداة**

6.3 **ثبات الأداة**

7.3 **المعالجة الإحصائية**

الفصل الثالث

الطريقة والاجراءات

يتناول هذا الفصل وصفاً للمنهجية التي استخدمها الباحث في القيام بهذه الدراسة، حيث يتضمن وصفاً لنوع وطبيعة الدراسة ومجتمع الدراسة والعينة، وكذلك أداة جمع البيانات وثباتها وصدقها، كما يتضمن الطرق المتبعة في جمع البيانات والأساليب الإحصائية لتحليل البيانات .

1.3 منهج الدراسة

لتحقيق أهداف الدراسة، لجأ الباحث إلى إستخدام المنهج الوصفي التحليلي والذي يتناسب مع طبيعة الدراسة وأهدافها، بهدف التعرف على أثر الرقابة الإلكترونية على مستوى أداء العاملين في مؤسسات التمويل الحكومية الأردنية من وجهة نظر العاملين في دوائر الرقابة في هذه المؤسسات، لذا قام الباحث بتصميم استبانة واستخدامها في جمع البيانات وتحليلها، واختبار فرضيات الدراسة كونها من أكثر المناهج استخداماً وملاءمة لدراسة الظاهرة كما هي ووصفها بشكل دقيق، والتعبير عنها كماً أو نوعاً .

2.3 مجتمع الدراسة والعينة

تكون مجتمع الدراسة من مؤسسات التمويل الحكومية الأردنية والبالغ عددها (7) مؤسسات لغاية إعداد هذه الدراسة، وهذه المؤسسات هي :

1. بنك تنمية المدن والقرى .
2. صندوق استثمار أموال الضمان الإجتماعي .
3. صندوق التنمية والتشغيل .
4. مؤسسة الإقراض الزراعي .
5. مؤسسة تنمية أموال الأيتام .
6. بنك الإئتمان العسكري .
7. صندوق المعونة الوطنية .

أما عينة الدراسة فقد اعتمد الباحث اسلوب المسح الشامل لمجتمع الدراسة في تعبئة الاستبانات المكون من كافة العاملين في دوائر الرقابة (موظف، رئيس قسم، رئيس شعبة، مدير، نائب مدير) في هذه المؤسسات، حيث تم توزيع (120) استبانة في هذه المؤسسات وتم استرداد (113) استبانة والتي خضعت جميعها للتحليل، وبذلك تكون نسبة الاسترداد 94% . وكما هو موضح بالجدول رقم (3-1) .

جدول رقم (3-1)

عدد الاستبانات التي وزعت على أفراد عينة الدراسة في كل مؤسسة

عدد الاستبانات	بنك تنيمة المدن والقرى	مؤسسة أموال الضمان الإجتماعي	صندوق التنمية والتشغيل	مؤسسة تنمية أموال الأيتام	صندوق الإئتمان العسكري	صندوق المعونة الوطنية	مؤسسة الإقراض الزراعي	المجموع
عدد العاملين في دوائر الرقابة	**23**	20	10	18	17	19	13	120
عدد الإستبانات التي وزعت	**23**	20	10	18	17	19	13	120
عدد الاستبانات المسترجعة	**22**	20	10	16	15	19	11	113

3.3 مصادر جمع البيانات

تم الإعتماد في هذه الدراسة على نوعين من مصادر المعلومات هما المصادر الأولية والمصادر الثانوية وكما يالي :

أ. **المصادر الأولية :** وهي البيانات التي تم الحصول عليها من خلال إعداد استبانة خاصة لموضوع الدراسة، حيث شملت كافة الجوانب التي تناولها الإطار النظري والتساؤلات والفرضيات التي استندت عليها هذه الدراسة، حيث تم توزيع الاستبانات على عينة الدراسة من العاملين في دوائر الرقابة في مؤسسات التمويل الحكومية الأردنية خلال الباحث شخصياً .

ب. **المصادر الثانوية :** وهي البيانات التي تم الحصول عليها من المصادر المكتبية والمراجعة الأدبية للدراسات السابقة، لوضع الإطار النظري لهذه الدراسة وتشمل ما يلي :

1. الكتب والمواد العلمية والأبحاث الإدارية .
2. الدراسات المتخصصة .
3. رسائل الماجستير وأطروحات الدكتوراة .

4.3 أداة جمع البيانات

قام الباحث بإعداد استبانة خاصة بالدراسة الحالية، بحيث تغطي الفرضيات للتي استندت عليها، وبإستخدام عبارات تقييمة لتحديد إجابات عينة الدراسة وعلى مقياس ليكرت الخماسي ذي المستويات الخمسة (موافق جداً 5 علامات، موافق 4 علامات، محايد 3 علامات، غير موافق علامتان، غير موافق جداً علامة واحدة)، وذلك بعد قراءة موسعة للدراسات التي تناولت قياس متغيرات الدراسة، والإطلاع على بعض المراجع المتخصصة في هذا المجال، والملحق رقم (2) يبين انموذج الاستبانة كما تم توزيعه على العينة، وقد تكونت الاستبانة من ثلاثة أقسام رئيسية وهي :

الجزء الأول : البيانات الشخصية لمفردات عينة الدراسة وتشمل (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، التخصص الأكاديمي، الوظيفة).

الجزء الثاني : المتغيرات التي تتعلق بأبعاد الرقابة الإلكترونية والمتضمنة (الرقابة على المدخلات، الرقابة على التشغيل، الرقابة على سلوك العاملين) وتتضمن (24) فقرة ابتداءاً من (1–24) .

الجزء الثالث : وتتكون من (10) فقرات تقيس متغير أداء العاملين ابتداءً من (25–34) . والجدول رقم (3–1) يبين متغيرات الدراسة وأرقام الفقرات .

جدول رقم (3-2)

متغيرات الدراسة وارقام الفقرات التي تقيسها

المتغير	الأبعاد	أرقام الفقرات
الرقابة الإلكترونية	**الرقابة على المدخلات**	1-2-3-4-5-6-7-8
	الرقابة على الشغيل	9-10-11-12-13-14-15-16
	الرقابة على سلوك العاملين	17-18-19-20-21-22-23-24
أداء العاملين		25-26-27-28-29-30-31-32-33-34

أما فيما يتعلق بالحدود التي اعتمدتها هذه الدراسة عند التعليق على المتوسط الحسابي للمتغيرات في انموذج الدراسة، ولتحديد درجة المقياس، فقد حدد الباحث ثلاثة مستويات هي (مرتفع، متوسط، منخفض) بناءً على المعادلة الآتية :

طول الفئة = الحد الأعلى للبديل – الحد الأدنى للبديل

عدد المستويات

$$\frac{5-1}{3} = \frac{4}{3} = 1.33$$

وبناء عليه تم اعتماد المقياس التالي للحكم على المتوسطات الحسابية :

القيمة	التقدير
2.33 فأقل	**منخفض**
2.34- 3.67	**متوسط**

3.68 فأكثر	**مرتفع**

5.3 صدق الأداة

أ. الصدق الظاهري (المحتوى)

للتحقق من صدق أداة الدراسة، قام الباحث بعرضها على الدكتور مشرف الدراسة ومجموعة محكمين وعددهم (5) من ذوي الإختصاص والخبرة في مجال العلوم الإدارية في الجامعات الأردنية، للحكم على مدى صلاحيتها . وقد طُلب من المحكمين الحُكم على جودة محتوى الفقرات ومدى ملائمة الفقرة للمحال التي اندرجت تحته، والصياغة اللغوية وسلامتها وما يرونه مناسباً سواء أكان بالحذف أم الدمج أم الإضافة . وقد تم الأخذ بتوجيهات ومقترحات المحكمين حيث تم إجراء ما يلزم من حذف وتعديل في ضوء المقترحات المقدمة. وبذلك ظهرت الإستبانة في صورتها النهائية وكما هو موضح بالملحق رقم (2) .

ب. الصدق البنائي

للتحقق من الصدق البنائي لاداة الدراسة، قام الباحث باستخدام التحليل العاملي الاستكشافي،حيث يهدف الصدق البنائي إلى معرفة مدى صحة بناء أداة الدراسة وملائمتها ومدى كفاية العينة للتحليل. وبناءا على ذلك هنالك العديد من المؤشرات التي يجب التأكد منها القيام بإجراء هذا النوع من التحليل وهي كما يلي:

1- يجب أن تكون جميع العوامل للمتغيرات محملة على قيمة أكبر من (0.4).

2- أن تكون عوامل الأسئلة للمتغير الواحد محملة على عامل واحد وهذا بدوره يعكس مدى ترابط كل سؤال بالمتغير الذي يرجع له.

3- أن تكون قيمة Eigen value أكبر من واحد.

4- أن تكون قيمة (KMO) أكبر من (0.5) والتي تعكس مدى كفاية العينة للتحليل.

5- أن تكون قيمة اختبار (Bartlett's Test of Sphericity) دالة احصائيا وتدل هذه القيمة على مدى تجانس الفروق في الإنحرافات.

تظهر الجداول أدناه التحليل العاملي الاستكشافي لمتغيرات الدراسة كما يلي:

جدول رقم (3-3) : التحليل العاملي الاستكشافي لأبعاد متغير الرقابة الإلكترونية

الأسئلة	الأبعاد		
	الرقابة على المدخلات	**الرقابة على التشغيل**	**الرقابة على سلوك العاملين**
Q1	0.575	0.785	0.664
Q2	0.715	0.685	0.545
Q3	0.821	0.788	0.695
Q4	0.786	0.857	0.837
Q5	0.751	0.751	0.886
Q6	0.734	0.877	0.664
Q7	0.726	0.648	0.854
Q8	0.701	0.832	0.756
Eigen Value	10.274		
KMO	0.895		
Bartlett's Test of Sphericity	1697.070		
Sig	0.000		

جدول رقم (3-4) : التحليل العاملي الاستكشافي لمتغير أداء العاملين

أداء العاملين	الأسئلة
0.762	Q1
0.749	Q2
0.749	Q3
0.622	Q4
0.688	Q5
0.676	Q6
0.78	Q7
0.786	Q8
0.716	Q9
0.727	Q10
5.286	**Eigen Value**
0.850	**KMO**
564.488	**Bartlett's Test of Sphericity**
0.000	**Sig**

يتضح من الجداول أعلاه أن جميع القيم ترجع لعامل واحد، وجميع هذه القيم محملة على عامل أكبر من (0.4)، وهذا يدل على أن جميع الأسئلة ترجع لمتغيراتها كما هو مبين في أداة الدراسة أي أنها محملة لنفس العامل، كما أن جميع قيم (Eigen value) كانت أكبر من واحد، إضافة الى ذلك تشير النتائج أن جميع قيم (KMO) كانت أكبر من (0.5) وهذا يدل على مدى كفاية العينة للتحليل، كما تشير نتائج اختبار Bartlett's Test of Sphericity أنها دالة احصائيا عند مستوى دلالة (0.05) وهذا يدل على وجود تجانس في الفروقات ما بين

النحرافات، وهذه النتائج أعلاه تدل على وجود صدق بنائي لأداة الدراسة ومدى ملائمة أداة الدراسة للتحيل (Hair and et,al,2010) .

6.3 ثبات الأداة

قام الباحث باستخدام طريقة كرونباخ ألفا وذلك من أجل اختبار الثبات الداخلي لأداة الدراسة وثباتها. وحسب ما جاء به (Pallant,2005)،فإن قيمة معامل كرونباخ ألفا يجب أن تكون أعلى من 0.7، والتي تشير إلى قوة الارتباط بين فقرات الإستبانة وكانت نتائج هذا الإختبار كما يلي : أنظر الجدول رقم (3–5).

جدول رقم (3–5) : اختبار ثبات أداة الدراسة (كرونباخ آلفا لفقرات الدراسة)

ت	المتغير		كرونباخ الفا
1	الرقابة الإلكترونية	الرقابة على المدخلات	0.871
		الرقابة على الشغيل	0.868
		الرقابة على سلوك العاملين	0.872
2	أداء العاملين		0,900

7.3 المعالجة الإحصائية

انسجاماً مع أهداف الدراسة ولغايات تحليل بياناتها، تم استخدام الرزمة الإحصائية للعلوم الإنسانية (SPSS) وعلى النحو الآتي :

1. التكرار والنسب المئوية : لأغراض وصف خصائص عينة الدراسة .
2. معامل كرونباخ الفا : للتحقق من ثبات فقرات الإستبانة .
3. المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية : من أجل الإجابة على أسئلة الاستبانة .
4. تحليل الانحدار الخطي المتعدد (Multiple Regression) : وذلك من أجل أختبار أثر ابعاد المتعير المستقل (الرقابة الإلكترونية) مجتمعة في المتغير التابع (أداء العاملين) .
5. تحليل الإنحدار الخطي البسيط (Simple Regression): وذلك من أجل إختبارفرضيات الدراسة الفرعية .

6. التحليل الهرمي: لمعرفة أية من أبعاد المتغير المستقل (الرقابة على المدخلات، الرقابة على التشغيل، الرقابة على سلوك العاملين) لها أقوى تأثير على المتغير التابع (أداء العاملين).

الفصل الرابع

التحليل الإحصائي

1.4 تمهيد

2.4 خصائص أفراد عينة الدراسة

3.4 الإحصاء الوصفي لمتغيرات الدراسة

4.4 التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة

5.4 اختبار التداخل الخطي

6.4 الإحصاء الاستدلالي

7.4 التحليل الهرمي

1.4 تمهيد

يتضمن هذا الفصل عرضاً للنتائج التي تم التوصل إليها ومناقشتها، بعد أن قام الباحث بجمع البيانات بواسطة استبانة الدراسة "أثر الرقابة الإلكترونية على مستوى أداء العاملين في مؤسسات التمويل الحكومية الأردنية " وقام بعرضها ومناقشتها وفقاً لأسئلة الدراسة وفرضياتها .

2.4 خصائص أفراد عينة الدراسة

يمكن تلخيص النتائج المتعلقة بالعوامل الديموغرافية على النحو الآتي :

الجدول رقم (4-1) : خصائص افراد عينة الدراسة

المتغير	النوع	التكرار	النسبة المئوية %
النوع الاجتماعي	ذكر	68	60.2
	انثى	45	39.8
العمر	أقل من 30 سنة	16	14.2
	30 – أقل من 40 سنة	53	46.9
	40 – أقل من 50 سنة	31	27.4
	50سنة فأكثر	13	11.5
المؤهل العلمي	دبلوم فأقل	22	19.5
	بكالوريوس	73	64.6
	ماجستير	16	14.2
	دكتوراه	2	1.8
التخصص	مالية ومصرفية (تمويل)	24	21.2
	إدارة	19	16.8
	محاسبة	43	38.1
	غير ذلك	27	23.9
الوظيفة	موظف يعمل في الرقابة	69	61.1
	رئيس قسم	29	25.7
	رئيس شعبة	2	1.8
	نائب مدير	1	0.9
	مدير	12	16.6

يتبين من خلال الجدول السابق (4−1) ما يلي :

1. **النوع الإجتماعي :** إن نسبة الذكور 60.2% من إجمالي عينة الدراسة، في حين بلغت نسبة اللإناث 39.8% من عينة الدراسة المبحوثة .
2. **العمر :** إن أعمار النسبة الأعلى من المستجيبين في عينة الدراسة يتركزون في الفئة التكرارية (30− أقل من 40 سنة) وشكلوا ما نسبته 46.9% من إجمالي عينة الدراسة، ثم الفئة التكرارية (40− أقل من 50 سنة) وشكلو ما نسبته 27.4%، ثم الفئة التكرارية (أقل من 30 سنة) وشكلوا ما نسبته 14.2%، وأخيراً الفئة التكرارية (أكثر من 50 سنة) وشكلوا ما نسبته 11.5% من إجمالي العينة المبحوثة . وهذا يدل على قدرة أفراد عينة الدراسة على إجابة فقرات الإستبانة .
3. **المؤهل العلمي :** إن حملة الشهادة الجامعية الأولى (البكالوريوس) هم الأكثر في عينة الدراسة، حيث بلغ عددهم (73) مستجيباً وبنسبة بلغت 46.6%، ثم حملة الشهادة الجامعية المتوسطة (الدبلوم) وشكلوا ما نسبته 19.5%، وأخيراً جاء جملة الشهادات العليا (الماجستير والدكتوراة) وشكلو ما نسبته 16.2% .ويوضح هذا القدرة على فهم وإجابة فقرات الإستبانة .
4. **التخصص الأكاديمي :** إن النسبة الأعلى من تخصص المستجيبين الأكاديمي في عينة الدراسة يتركزون في تخصص (المحاسبة) وشكلوا ما نسبته 38.1% من إجمالي عينة الدراسة، ثم تخصص مختلفة (غير ذلك) وبلغت نبستها23.9%، فيما بغلت نسبة المستجيبين بتخصص (مالية ومصرفية \ تمويل) 21.2% . وأخيراًتخصص (الإدارة) وبلغت نسبته 16.8% من إجمالي العينة المبحوثة.
5. **المسمى الوظيفي :** بلغت نسبة المستجيبين في عينة الدراسة من الموظفين 61.1% من إجمالي عينة الدراسة، ثم المستجيبين بالمسمى الوظيفي (رئيس قسم) وشكلوا ما نسبته 25.7%، ثم

المستجيبين بالمسمى الوظيفي (مدير) وشكلو ما نسبته 15.6%، فيما توزعت النسبة المتبقية على نائب مدير، رئيس شعبة .

3.4 الإحصاء الوصفي لمتغيرات الدراسة

أولاً : الرقابة الإلكترونية :

الجدول رقم (4-2): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة عن أبعاد "الرقابة الإلكترونية"

ت	المتغير	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	الأهمية النسبية	الرتبة
1	الرقابة على المدخلات	4.189	0.567	مرتفع	1
2	الرقابة على التشغيل	4.061	0.587	مرتفع	2
3	الرقابة على سلوك العاملين	3.755	0.703	مرتفقع	3
	الرقابة الالكترونية ككل	4.002	0.551	مرتفع	___

يظهر من الجدول (4-2)أن المتوسطات الحسابية للمتغير المستقل "الرقابة الإلكترونية" تراوحت بين (4.189-3.755) حيث كان أعلاها لبُعد "الرقابة على المدخلات" بمتوسط حسابي (4.189) ومستوى أهمية مرتفع، وبالمرتبة الثانية جاء بُعد "الرقابة على التشغيل" بمتوسط حسابي (4.061)، بينما جاء بالمرتبة الأخيرة بُعد " الرقابة على سلوك العاملين" بمتوسط حسابي (3.755).

1. الرقابة الإلكترونية وفقاً لبُعد الرقابة على المدخلات :

للتعرفعلى إجابة أفراد العينة لهذا البُعد، فقد تم حساب المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية، ومستوى الأهمية لتقديرات أفراد عينة الدراسة العاملين في دوائر الرقابة في مؤسسات التمويل

الحكومية الأردنية، حول كل فقرة من فقرات بُعد الرقابة على المدخلات، وكما هو موضح بالجدول (4-3) .

الجدول رقم (4-3) : الرقابة الالكترونية وفقاً لبُعد الرقابة على المدخلات

رقم الفقرة	المتغير	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	الأهمية النسبية	الرتبة
1	**يتوفر في المؤسسة برامج وأنظمة خاصة لإدخال البيانات المختلفة**	4.55	0.597	**مرتفع**	1
2	**يوجد في المؤسسة أنظمة رقابية لاكتشاف الخطأ في المدخلات وتصحيحها قبل إدخالها**	4.07	0.842	**مرتفع**	6
3	**تقوم الإدارة في المؤسسة بتطوير الأنظمة والبرمجيات الحاسوبية لغايات الرقابة على المدخلات**	4.11	0.848	**مرتفع**	5
4	**يتوفرفي المؤسسة معايير محددة لمراقبة المعاملات**	4.19	0.754	**مرتفع**	3
5	**يوجد نموذج معتمد من قبل الإدارة لتنظيم المدخلات وحفظ المستندات الأصلية**	4.37	0,710	**مرتفع**	2
6	**يتم مراجعة البيانات المدخلة من قبل أحد العاملين غير مدخلي البيانات في المؤسسة**	4.15	0.889	**مرتفع**	4
7	**تستطيع الأنظمة والبرامج الالكترونية اكتشاف أي نقص في البيانات المدخلة**	4.11	0.795	**مرتفع**	5
8	**يصدر النظام الالكتروني المستخدم اشعاراً عند وجود أي خطأ**	3.96	0.886	**مرتفع**	7
	بُعد الرقابة على المدخلات	4.189	0.567	**مرتفع**	

يتضح من الجدول (4-3) أن المتوسطات الحسابية لإجابات عينة الدراسة عن فقرات بُعد "الرقابة على المدخلات" تراوحت بين (4.55- 3.96)، إذ جاءت الفقرة رقم (1) التي تنص " يتوفر في المؤسسة برامج وأنظمة خاصة لإدخال البيانات المختلفة " في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (4.55) وبمستوى مرتفع، فيما جاءت الفقرة (8) التي تنص " يصدر النظام االلكتروني المستخدم اشعاراً عند وجود أي خطأ " بالمرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي بلغ (3.96)، وبذلك تكون استجابات أفراد عينة الدراسة وتقديراتهم لبُعد الرقابة على المدخلات **إيجابياً ومرتفعاً**.

2. الرقابة الالكترونية وفقاً لبُعد الرقابة على التشغيل :

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، ومستوى الأهمية لتقديرات أفراد عينة الدراسة حول كل فقرة من فقرات بُعد الرقابة على التشغيل، وذلك للتعرف على إجابة هذا البُعد . وكما هو موضح بالجدول (4-4) .

الجدول رقم (4-4) : الرقابة الالكترونية وفقاً لبُعد الرقابة على التشغيل

رقم الفقرة	المتغير	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	الأهمية النسبية	الرتبة
9	**تستخدم المؤسسة أنظمة حاسوبية متطورة لمعالجة البيانات واكتشاف الأخطاء (إن وجدت)**	3.91	0.774	**مرتفع**	6
10	**يتوفر في المؤسسة أنظمة لإعادة إدخال البيانات التي رفضها البرنامج بعد تصحيحها**	3.99	0.829	**مرتفع**	4
11	**يتم في المؤسسة الاحتفاظ بسجل للأخطاء ومراجعتها**	3.76	0.993	**مرتفع**	7
12	**تستخدم المؤسسة برامج حاسوبية خاصة لمنع تداخل البيانات أثناء المعالجة**	3.95	0.855	**مرتفع**	5
13	**يتم إعادة تشغيل البرامج آلياً إذا توقفت لسبب ما**	3.84	0.862	**مرتفع**	8
14	**تخصص كلمة مرور لكل موظف تخوله الوصول للنظام**	4.71	0.494	**مرتفع**	1
15	**تحرص المؤسسة على تدريب العاملين على استخدام الأنظمة الحاسوبية الإلكترونية التي تتم بها معالجة البيانات**	4.31	0.757	**مرتفع**	2
16	**تستطيع أنظمة المعالجة الالكترونية تمييز العمليات المُعالجة تلافياً للتكرار وإصدار اشعار في حال حدوث أي خطأ**	4.07	0.863	**مرتفع**	3
	بُعد الرقابة على التشغيل	4.061	0.587	**مرتفع**	

يتضح من الجدول(4-4) أن المتوسطات الحسابية لإجابات عينة الدراسة عن فقرات بُعد "الرقابة على التشغيل" تراوحت بين (4.71- 3.84)، كان أعلاها للفقرة رقم (14) التي تنص **" تخصص كلمة مرور لكل موظف تخوله الوصول للنظام "** بمتوسط حسابي بلغ (4.71) وبمستوى مرتفع، بينما كان أدناها للفقرة (13) التي تنص**" يتم إعادة تشغيل البرامج آلياً إذا توقفت لسبب ما "**بمتوسط حسابي بلغ (3.84)، وبذلك تكون استجابات أفراد عينة الدراسة وتقديراتهم لبُعد الرقابة على التشغيل **ايجابياً ومرتفعاً .**

3. الرقابة الالكترونية وفقاً لبُعد الرقابة على سلوك العاملين :

تم حساب المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية، ومستوى الأهمية لتقديرات أفراد عينة الدراسة حول كل فقرة من فقرات بُعد الرقابة على سلوك العاملين. حيث كانت كما هي موضحة بالجدول (4-5) .

الجدول رقم (4-5) : الرقابة الإلكترونية وفقاً لبُعد الرقابة على سلوك العاملين

رقم الفقرة	المتغير	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	الأهمية النسبية	الرتبة
17	تستخدم المؤسسة الأنظمة الالكترونية للرقابة على أداء العاملين	3.64	1.009	متوسط	5
18	يوجد في المؤسسة أنظمة وبرامج الكترونية لمراقبة التزام الموظفين بالدوام الرسمي	4.58	0.563	مرتفع	1
19	تعتمد المؤسسة تحديد واجبات ومسؤوليات العمل لكل موظف للرقابة على أدائه	4.09	0.808	مرتفع	2
20	تستخدم المؤسسة الانظمة الالكترونية لتحديد وقت انجاز العمل	3.30	1.109	متوسط	7
21	تساهم أنظمة الرقابة في تقييم أداء العاملين بشكل دوري لتطوير أدائهم	3,50	1.111	متوسط	6
22	يسود العاملين الشعور بالسعادة نتيجة استخدام انظمة الرقابة الالكترونية	3.92	0,908	مرتفع	3
23	تطبق الأنظمة الالكترونية في قياس أداء جميع العاملين	3.25	1.169	متوسط	8
24	يؤدي النظام الالكتروني إلى تعامل الإدارة مع العاملين بما يبعث في أنفسهم الارتياح	3.77	0.935	مرتفع	4
	بُعد الرقابة على سلوك العاملين	3.755	0.703	مرتفع	

يتضح من الجدول (4-5) أن المتوسطات الحسابية لإجابات عينة الدراسة عن فقرات بُعد "الرقابة على سلوك العاملين" تراوحت بين (4.58- 3.25)، كان أعلاها للفقرة رقم (18) التي تنص " **يوجد في المؤسسة أنظمة وبرامج الكترونية لمراقبة التزام الموظفين بالدوام الرسمي** " بمتوسط حسابي بلغ (4.58) وبمستوى مرتفع، بينما كان أدناها للفقرة (23) التي تنص**"تطبق الأنظمة الالكترونية في قياس أداء جميع العاملين "** بمتوسط حسابي بلغ (3.25) وبمستوى متوسط، وبذلك تكون استجابات أفراد عينة الدراسة وتقديراتهم لبُعد الرقابة على سلوك العاملين **في أغلبها مرتفعة.**

ثانيا : أداء العاملين

تم حساب المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية، ومستوى الأهمية لتقديرات أفراد عينة الدراسة حول كل فقرة من فقرات بُعد أداء العاملين، وذلك للتعرف على إجابة هذا البُعد . حيث كانت كما هي موضحة بالجدول (4-6) .

الجدول رقم (4-6) : المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة عن متغير "أداء العاملين"

رقم الفقرة	المتغير	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	الأهمية النسبية	الرتبة
25	يؤدي إستخدام الأنظمة الإلكترونية إلى تحسين أداء العاملين	4.29	0.703	مرتفع	5
26	تساهم مواكبة التطوير والتحديث في تكنولوجيا المعلومات في تحقيق أهداف أداء العاملين	4.35	0.719	مرتفع	2
27	تنعكس عمليات معالجة البيانات الكترونياً على إزدياد السرعة والدقة في إنجاز العمل	4.34	0.702	مرتفع	3
28	تساعد سرعة تخزين وإستعادة البيانات إلكترونياً في زيادة الانتاجية	4.57	0.532	مرتفع	1
29	تسخدم الانظمة الالكترونية في في تحقق دقة الرقابة على الأداء	4.31	0.733	مرتفع	4
30	تطبق المؤسسة التعليمات والقوانين اللازمة لإنجاز العمل	4.27	0.723	مرتفع	6
31	تساعد الرقابة الالكترونية في قدرة المؤسسة على تحديد واجبات العاملين بدقة	4.07	0.776	مرتفع	8
32	تحقق أنظمة الرقابة الأستخدام الأمثل للوقت وسرعة الأداء	4.15	0.697	مرتفع	7
33	تطبق المؤسسة العديد من البرامج والأنظمة التي تهدف إلى رفع جودة أداء العاملين	4.04	0.699	مرتفع	10
34	يساعد وضوح الأساليب الرقابية المتبعة في تقييم العاملين لأدائهم	4.04	0.839	مرتفع	9
	بُعد أداء العاملين	4.244	0.518		

يتضح من الجدول (4-6) أن المتوسطات الحسابية لإجابات عينة الدراسة عن فقرات المتغير التابع "أداء العاملين" تراوحت بين (4.57- 4.04)، كان أعلاها للفقرة رقم (28) التي تنص " **تساعد سرعة تخزين وإستعادة البيانات إلكترونياً في زيادة الانتاجية** " بمتوسط حسابي بلغ (4.57) وبمستوى مرتفع، بينما كان أدناها للفقرة (33) التي تنص " **تطبق المؤسسة العديد من البرامج والأنظمة التي تهدف إلى رفع جودة أداء العاملين** " بمتوسط حسابي بلغ (4.04)، وبذلك تكون استجابات أفراد عينة الدراسة وتقديراتهم لبُعد أداء العاملين **ايجابياً ومرتفعاً** .

4.4 التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة :

للتأكد من أن بيانات الدراسة توزعت توزيعاً طبيعياً (أي أن نتائج العينة يمكن تعميمها على المجتمع)، قام الباحث باستخدام اختبار االلتواء والتفرطح (Kurtosi ،Skewness) . حيث كانت كما هو موضح بالجدول (4−7) .

جدول رقم (4−7) : اختبار الالتواء والتفرطح

المتغيرات	الإلتواء		التفرطح	
	القيمة الإحصائية	الإنحراف المعياري	القيمة الإحصائية	الدلالة الإحصائية
الرقابة على المدخلات	−0.843	0.227	1.383	0.451
الرقابة على التشغيل	−0.508	0.227	−0.112	0.451
الرقابة على سلوك العاملين	−0.051	0.227	−0.434	0.451
الرقابة الالكترونية ككل	−0.256	0.227	−0.183	0.451
أداء العاملين	−1.222	0.227	2.863	0.451

ويتضح من الجدول أعلاه أن جميع قيم الإلتواء والتفرطح كانت ما بين (2 و −2) وهذا يدعم أن جميع القيم تقترب من التوزيع الطبيعي (West and et,al,1995).

5.4 اختبار التداخل الخطي :

للتأكد من عدم وجود مشكلة في الإنحدار المتعدد (نموذج الدراسة) أي عدم وجود مشكلة في التداخل الخطي بين المتغيرات المستقلة والتي من الممكن أن تنتج عن وجود إرتباط قوي جداً وعالي بين هذه المتغيرات، فأن الباحث قام بإستخدام اختبار التداخل الخطي للتأكد من عدم وجود هذه المشكلة . وكما هو موضح بالجدول رقم (4−8).

الجدول رقم (4−8) : اختبار التداخل الخطي

النموذج الأول	المتغيرات	VIF	Tolerance	المتغير التابع

	الرقابة على المدخلات	3.183	0.314	
	الرقابة على التشغيل	4.231	0.236	**أداء العاملين**
	الرقابة على سلوك العاملين	1.940	0.515	

توضـــح نتائج الجدول (4−8) أن قيم معامل تضخم التباين (VIF) أقل من (10)،وأن قيم التباين المسموح به(Tolerance) أعلى من (0.1) وهذا يدل على عدم وجود مشكلة في نوذج الدراسة وهذا ما أشار له.(Gujarati and porter,2010) .

6.4 الإحصاء الاستدلالي :

تحليل الفرضيات :

الفرضية الرئيسية:

لـــا يوجد أثر ذو دلالة إحصـــائية عند مســـتوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للرقابة الإلكترونية بأبعادها مجتمعـــة الرقـــابـــة على المـــدخلات، الرقابة على التشـــغيل، الرقابة على ســـلوك العاملين) على مستوى أداء العاملين .

جدول رقم (4–9) : اختبار الإنحدار المتعدد للفرضية الرئيسية :

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للرقابة الإلكترونية بأبعادها مجتمعة الرقابة على المدخلات، الرقابة على التشغيل، الرقابة على سلوك العاملين)على مستوى أداء العاملين

Probability الاحتمالية		t–statistics المحسوبة	β Coefficients درجة التأثير	المتغيرات
.000		5.619	1.431	الثابت
.049		1.993	.209	الرقابة على المدخلات
.008		2.720	.318	الرقابة على التشغيل
.011		2.604	.172	الرقابة على سلوك العاملين
R الارتباط	R square معامل التحديد	Adjusted R square معامل التحديد المعدل	F–value	Sig (P–value)
.741a	.549	.537	44.237	.000a

يوضح الجدول (4–9)أعلاه نتائج تحليل الانحدار المتعدد لفرضيات الدراسة، حيث تبين النتائج أعلاه أن قيمة معامل الإرتباط (R) والتي تمثل العلاقة الكلية بين المتغيرات المستقلة مجتمعة مع المتغير التابع هي (.741a) وهي علاقة ارتباط موجبة قوية، إضافة إلى ذلك تبين النتائج أعلاه أن قيمة معامل التحديد R–Square هي (.549)، وتبين هذه القيمة أن التغير في المتغير التابع الذي سببه التغير في المتغيرات المستقله، بمعنى آخر أن المتغيرات المستقله مجتمعة تفسر ما نسبته (54.9%) من المتغير التابع وهي نسبة جيدة جدا. إضافة إلى ذلك تبين نتائج إختبار الإنحدار المتعدد أعلاه أن قيمة معامل التحديد المعدل (.537)، بحيث أنه إذا قمنا بطرح قيمة معامل التحديد المعدل من قيمة معامل التحديد (.537 – .549) يكون الناتج (0.012) وهي قيمة صغيره جدا، وهذا يدل على أن العينة ممثلة للمجتمع.

أيضاً، تظهر النتائج أعلاه نتائج فرضيات الدراسة الرئيسية، وللحُكم على الفرضية الرئيسية يتم النظر إلى الدلالة الإحصائية لقيمة (F)، حيث تظهر نتائج هذا الجدول أن الدلالة الاحصائية بلغت (0.00) وهي أقل من مستوى الدلالة (0.05)، وهذا يدل على أن الرقابة الإلكترونية بأبعادها مجتمعة لها تأثير ذو دلالة احصائية على مستوى أداء العاملين وبالتالي فإنه يتم رفض الفرضية العدمية الرئيسية وقبول الفرضية البديله.

الفرضيات الفرعية :

Ho.1 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائيةعند مستوى الدلالة (α≤0.05) للرقابة على المدخلات في مستوى أداء العاملين .

جدول رقم (4−10) : اختبار الإنحدار البسيط للفرضية الفرعية : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائيةعند مستوى الدلالة (α≤0.05) للرقابة على المدخلات في مستوى أداء العاملين

المتغيرات	β Coefficients درجة التأثير	t−statistics المحسوبة	Probability الاحتمالية	
الثابت	1.726	6.243	0.000	
الرقابة على المدخلات	0.601	9.190	0.000	
Sig (P−value)	F−value	Adjusted R square معامل التحديد المعدل	R square معامل التحديد	R الارتباط
0.000	84.453	0.427	0.432	0.657

يوضح الجدول رقم (4−10) أن قيمة معامل الأرتباط (R) بلغت (0.657) والتي تمثل العلاقة الكلية بين متغير الرقابة على المدخلات والمتغير التابع (مستوى أداء العاملين) وهي علاقة موجبة قوية، إضافة إلى ذلك تظهر النتائج أن قيمة معامل التحديد R−Squareبلغت (0.432) وتبين هذه القيمة أن التغير في المتغير التابع (مستوى أداء العاملين) سببه التغير في متغير الرقابة على المدخلات، بمعنى آخر أن متغير الرقابة على المدخلات يفسر ما نسبته (43%)من المتغير التابع وهي وهي نسبة جيدة جداً . وتبين النتائج أيضاً أن قيمة معامل التحديد المعدل بلغت (0.427)،بحيث إذا قمنا بطرح قيمة معامل التحديد المعدل من قيمة معامل التحديد (0.427− 0.432) يكون الناتج (0.005) وهي قيمة صغير جداً . وهذا يدل على أن العينة بالنسبة لمتغير الرقابة على المدخلات ممثلة المجتمع .

وللحُكم على نتائج الفرضية الفرعية الأولى، أوضحت النتائج أن الرقابة على المدخلات بلغت الدلالة الاحصائية لها (0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة الاحصائية (0.05)، كما بلغت قيمة (t) المحسوبة لها (6.243) وهي أعلى من قيمة (t) المجدولة (1.96) وهذا يدل على وجود أثر ذو دلالة احصائية للرقابة على المدخلات على مستوى أداء العاملين وبناءاً عليه يتم رفض الفرضية العدمية الفرعية الأولى وقبول البديلة، كما بلغت قيمة الأثر لمتغير الرقابة على المدخلات (0.601) وهذا يدل على أن الزيادة بوحدة واحدة في الرقابة على المدخلات يؤدي الى الزيادة في مستوى أداء العاملين بقيمة (0.601) مع ثبات العوامل الأخرى.

Ho.2 : لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للرقابة على التشغيل في مستوى أداء العاملين .

رقم (4-11) : إختبار الإنحدار البسيط للفرضية الفرعية : لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للرقابة على التشغيل في مستوى أداء العاملين

المتغيرات	β Coefficients درجة التأثير	t-statistics المحسوبة	Probability الاحتمالية	
الثابت	1.692	7.004	0.000	
الرقابة على التشغيل	0.628	10.66	0.000	
Sig (P-value)	F-value	Adjusted R square معامل التحديد المعدل	R square معامل التحديد	R الارتباط
0.000	113.767	0.501	0.506	0.711

يوضح الجدول رقم (4-11) أن قيمة معامل الأرتباط (R) بلغت (0.711) والتي تمثل العلاقة الكلية بين متغير الرقابة على التشغيل والمتغير التابع (مستوى أداء العاملين) وهي علاقة موجبة قوية، إضافة إلى ذلك تظهر النتائج أن قيمة معامل التحديد R-Squareبلغت (0.506) وتبين هذه القيمة أن التغير في المتغير التابع (مستوى أداء العاملين) سببه التغير في متغير الرقابة على

التشغيل، بمعنى آخر أن متغير الرقابة على التشغيل يفسر ما نسبته (50%)من المتغير التابع وهي وهي نسبة جيدة جداً . وتبين النتائج أيضاً أن قيمة معامل التحديد المعدل بلغت (0.501)، بحيث إذا قمنا بطرح قيمة معامل التحديد المعدل من قيمة معامل التحديد (0.501−0.506) يكون الناتج (0.005−) وهي قيمة صغير جداً . وهذا يدل على أن العينة بالنسبة لمتغير الرقابة على التشغيل ممثلة المجتمع .

أوضحت النتائج أن الرقابة على التشغيل بلغت الدلالة الاحصائية لها (0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة الإحصائية (0.05)، كما بلغت قيمة (t) المحسوبة لها (10.66) وهي أعلى من قيمة (t) المجدولة (1.96) وهذا يدل على وجود أثر ذو دلالة احصائية للرقابة على التشغيل على مستوى أداء العاملين وبناءا عليه يتم رفض الفرضية العدمية الفرعية الثانية وقبول البديلة، كما بلغت قيمة الأثر لمتغير الرقابة على التشغيل (0.628) وهذا يدل على أن الزيادة بوحدة واحدة في الرقابة على التشغيل يؤدي الى الزيادة في مستوى أداء العاملين بقيمة (0.628) مع ثبات العوامل الأخرى.

Ho.3 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائيةعند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للرقابة على سلوك العاملين التنظيمي في مستوى أداء العاملين .

رقم (4−12) : إختبار الإنحدار البسيط للفرضية الفرعية : لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائيةعند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للرقابة على سلوك العاملين التنظيمي في مستوى أداء العاملين .

المتغيرات	β Coefficients درجة التأثير	t−statistics المحسوبة	Probability الاحتمالية

الثابت	2.549	12.048	0.000	
الرقابة على سلوك العاملين	0.451	8.147	0.000	
Sig (P-value)	**F-value**	**Adjusted R square معامل التحديد المعدل**	**R square معامل التحديد**	**R الارتباط**
0.000	66.385	0.368	0.374	0.611

يوضح الجدول رقم (4-12) أن قيمة معامل الأرتباط (R) بلغت (0.611) والتي تمثل العلاقة الكلية بين متغير الرقابة على سلوك العاملين والمتغير التابع (مستوى أداء العاملين) وهي علاقة موجبة قوية، إضافة إلى ذلك تظهر النتائج أن قيمة معامل التحديد R-Squareبلغت (0.374) وتبين هذه القيمة أن التغير في المتغير التابع (مستوى أداء العاملين) سببه التغير في متغير الرقابة على سلوك العاملين، بمعنى آخر أن متغير الرقابة على سلوك العاملين يفسر ما نسبته (37%)من المتغير التابع وهي وهي نسبة جيدة جداً . وتبين النتائج أيضاً أن قيمة معامل التحديد المعدل بلغت (0.368)، بحيث إذا قمنا بطرح قيمة معامل التحديد المعدل من قيمة معامل التحديد (0.374-0.368) يكون الناتج (0.006-) وهي قيمة صغير جداً . وهذا يدل على أن العينة بالنسبة لمتغير الرقابة على سلوك العاملين ممثلة المجتمع .

أوضحت النتائج أن الرقابة على سلوك العاملين بلغت الدلالة الاحصائية لها (0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة الاحصائية (0.05)، كما بلغت قيمة (t) المحسوبة لها (8.147) وهي أعلى من قيمة (t) المجدولة (1.96) وهذا يدل على وجود أثر ذو دلالة احصائية للرقابة على سلوك العاملين على مستوى أداء العاملين وبناءا عليه يتم رفض الفرضية العدمية الفرعية الثالثة وقبول البديلة، كما بلغت قيمة الأثر لمتغير الرقابة على سلوك العاملين (0.451) وهذا يدل على أن الزيادة بوحدة واحدة في الرقابة على سلوك العاملين يؤدي الى الزيادة في مستوى أداء العاملين بقيمة (0.451) مع ثبات العوامل الأخرى.

7.4 التحليل الهرمي (Stepwise Regression) :

قام الباحث باجراء اختبار التحليل الهرمي وذلك لمعرفة أية من هذه أبعاد المتغير المستقل (الرقابة على المدخلات، الرقابة على التشغيل، الرقابة على سلوك العاملين) لها أقوى تأثير على المتغير التابع، إضافة إلى معرفة أكثر نموذج له تأثير على المتغير التابع، أيضاً يبين التحليل الهرمي النموذج الكلي الذي له أعلى نسبة ارتباط مع المتغير التابع كما هو موضح أدناه:

جدول رقم (4-13) : Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.711a	0.506	0.502	0.366303
2	.730b	0.533	0.524	0.3579715
3	.741c	0.549	0.537	0.3532307

جدول رقم (4-14) : ANOVA

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	15.26502	1	15.26502	113.767	0.000
	Residual	14.89374	111	0.134178		
	Total	30.15876	112			
2	Regression	16.06297	2	8.031485	62.67568	0.000
	Residual	14.09579	110	0.128144		
	Total	30.15876	112			
3	Regression	16.55862	3	5.51954	44.23703	0.000
	Residual	13.60014	109	0.124772		
	Total	30.15876	112			

جدول رقم (4-15) :Coefficients

Model		Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	Sig.

		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.693	0.242		7.005	0.000
	varibale 2	0.628	0.059	0.711	10.666	0.000
2	(Constant)	1.630	0.237		6.865	0.000
	varibale 2	0.489	0.080	0.554	6.105	0.000
	variable 3	0.167	0.067	0.226	2.495	0.014
3	(Constant)	1.431	0.255		5.619	0.000
	varibale 2	0.318	0.117	0.360	2.720	0.008
	variable 3	0.172	0.066	0.233	2.604	0.011
	varibal one	0.209	0.105	0.229	1.993	0.049

توضح نتائج الجداول أعلاه أن متغير (الرقابة على التشغيل) كان له أعلى تأثير على مستوى أداء العاملين حيث بلغت قيمة الدلالة الاحصائية له (0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة الإحصائية (0.05)،كما وبلغت قيمة (t) المحسوبة لها أعلى قيمة مقارنة بالقيم الأخرى حيث بلغت (10.666) وهي أعلى من قيمة (t) الجدولية (1.96)، وتبين النتائج في الجداول أعلاه أن أقوى نموذج دال احصائياً وله أعلى نسبة أثر على المتغير التابع هو النموذج الأول حيث بلغت قيمة (F) له (113.767) وهي دالة احصائياً عند متسوى دلالة (0.05)، في حين تبين النتائج أعلاه أن النموذج الذي له أعلى نسبة ارتباط كلي للمتغيرات المستقلة مجتمعة مع المتغير التابع هو النموذج الثالث هي بلغت قيمة (R) له (0.741) وهذا يدل على أن المتغيرات (الرقابة على المدخلات والرقابة على التشغيل والرقابة على سلوك العاملين) ترتبط ارتباط موجبا مع مستوى أداء العاملين بنسبة (0.741) .

الفصل الخامس

النتائج والتوصيات

1.5 تمهيد

2.5 النتائج

3.5 التوصيات

1.5 تمهيد

في ضوء التحليل الذي تم في الفصل الرابع لإجابات عينة الدراسة من كافة العاملين في دوائر الرقابة في مؤسسات التمويل الحكومية الأردنية، فإن هذا الفصل يتناول عرضاً لمجمل النتائج التي توصل إليها الباحث، كإجابة عن الأسئلة التي تم طرحها في الفصل الأول من هذا الدراسة، والتي مثلت مشكلتها والفرضيات التي بنيت عليها، وعلى ضوء هذه النتائج التي تم التوصل إليها في الدراسة الحالية قدم الباحث عدداً من التوصيات، ويمكن تلخيص أهم نتائج الدراسة وفق ما تم التوصل إليه من خلال إجابات عينة الدراسة في الإستبانة بما يلي :

2.5 النتائج

أولاً : نتائج الرقابة الإلكترونية

أشارت نتائج الدراسة أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للرقابة االلكترونية بأبعادها (الرقابة على المدخلات، الرقابة على التشغيل، الرقابة على سلوك العاملين) على مستوى أداء العاملين في مؤسسات التمويل الحكومية الأردنية، كما تبين أن قيم الوسط الحسابي للرقابة االلكترونية كانت مرتفعة، وجاء بُعد الرقابة على المدخلات في المستوى المرتفع، ثم جاء بُعد الرقابة على التشغيل، وأخيراً جاء بُعد الرقابة على سلوك العاملين. وتتفق نتيجة هذه الدراسة مع النتيجة التي توصلت إليها دراسة الزعبي (2013) والتي توصلت إلى وجود أثر للرقابة الإدارية على مستوى أداء العاملين (السرعة، الدقة، الجودة)، وكذلك تتفق نتيجة هذه الدراسة مع النتيجة التي توصل إليها (2005) David وهي أن الرقابة االلكترونية هي أداة فعالة لتحقيق الكفاءة والفعالية في العمل .

ويمكن تلخيص نتائج التحليل واختبار الفرضيات على النحو الآتي :

1. نتائج الرقابة على المدخلات : أظهرت النتائج أن مؤسسات التمويل الحكومية تعمل على توفير برامج وأنظمة خاصة لإدخال البيانات المختلفة ووجود نماذج معتمدة من قبل إدارات هذه المؤسسات لتنظيم المدخلات وحفظ المستندات الأصلية، كما تبين أن الأنظمة والبرامج االلكترونية المستخدمة في هذه المؤسسات تستطيع إكتشاف أي نقص في البيانات المدخلة .

ويرى الباحث أن أهمية الرقابة على المدخلات تتمثل في إستخدام الأنظمة والبرامج الإلكترونية لإدخال كافة معاملات المؤسسة، وقدرة هذه الأنظمة على التأكد من صحة البيانات المدخلة وخلوها من الأخطاء .

2. نتائج الرقابة على التشغيل : أظهرت النتائج أن مؤسسات التمويل تقوم بتخصيص كلمة مرور لكل موظف بحيث تخوله الدخول إلى النظام، كما أنها تحرص على تدريب العاملين لديها لإستخدام الأنظمة الحاسوبية الإلكترونية التي يتم بواسطتها معالجة البيانات .

ويرى الباحث بأن الرقابة على التشغيل تكفل عدم وجود أي خطأ أو نقص في البيانات بعد مرحلة الإدخال، إضافة إلى حفظ المعاملات بالشكل الصحيح وسهولة الرجوع اليها .

3. نتائج الرقابة على سلوك العاملين : أشارت النتائج أنه يتوفر في مؤسسات التمويل الحكومية برامج وأنظمة الكترونية لمراقبة التزام العاملين بها بالدوام الرسمي، كما أنها تعتمد تحديد واجبات ومسؤوليات العمل لكل موظف ليتم الرقابة على أداءه .

ويرى الباحث بأن الوسائل الرقابية الحديثة على سلوك العاملين تعمل على معرفة جوانب القوة والضعف في أداء العاملين ليتم اتخاذ الاجراءات التصحيحية اللازمة لتطوير جوانب القوة أو معالجة نقاط الضعف، إضافة إلى قدرتها في تحسين أداء العاملين المتمثلة باختصار الوقت والجهد المطلوب لاتمام مهامهم لما توفره الأنظمة والبرامج الرقابية من سرعة في انجاز المعاملات وتبسيطاً للاجراءات المتبعة، والوصول إلى تحقيق الأهداف بأقل تكلفة ممكنة .

ثانياً : نتائج أداء العاملين

أظهرت النتائج أن الرقابة الإلكترونية بأبعادها تعمل على زيادة الإنتاجية في مؤسسات التمويل الحكومية، كما أنها تعمل على تحقيق أهداف العاملين لديها، وأن عمليات معالجة البيانات الكترنياً تنعكس على زيادة سرعة إنجاز العمل .

أما فيما يتعلق بإختبار الفرضيات الفرعية فقد أظهرت النتائج ما يلي :

1. اشارت نتائج الدراسة أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للرقابة على المدخلات على مستوى أداء العاملين. حيث كانت قيمتها دالة عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$).
2. اشارت نتائج الدراسة أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للرقابة على التشغيل على مستوى أداء العاملين. حيث كانت قيمتها دالة عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$).

وتتفق النتائج السابقة مع النتيجة دراسة خصاونة (2002) والتي توصلت إلى أن نظام الرقابة الداخلية يحقق الرقابة على المدخلات في ظل التطور التكنولوجي، ووجود علاقة بين عناصر المعالجة الالكترونية والرقابة على المدخلات والرقابة التشغيلية . وكذلك تتفق هذه النتائج مع نتيجة دراسة الكساسبة (2011) والتي توصلت إلى وجود أثر للرقابة على المدخلات والرقابة على التشغيل في جودة الخدمات المصرفية .

3. أظهرت نتائج الدراسة أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للرقابة على سلوك العاملين على مستوى أداء العاملين. حيث كانت قيمتها دالة عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$).

وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة Johnston & Cheng (2002) والتي توصلت إلى أن الرقابة الالكترونية تعد أداة فعالة لمراقبة إلتزام العاملين بالعمل من خلال استخدام وسائل تكنولوجية حديثة (الحواسيب، الكاميرات، برامج البصمة) .

وعطفاً على ما سبق، فأن تطبيق أساليب وأدوات الرقابة الالكترونية وفقاً لهذه الدراسة (الرقابة على المدخلات، الرقابة على التشغيل، الرقابة على سلوك العاملين) يؤدي إلى تحسين مستوى أداء العاملين في مؤسسات التمويل الحكومية الأردنية . فقد أظهرت نتائج الدراسة أن الانظمة والبرامج والأدوات الالكترونية الحديثة المستخدمة في هذه المؤسسات تقوم على إدخال البيانات ومعالجتها والتأكد من خلوها من أي نقص أو خطأ، الأمر الذي ينعكس على دقة وسرعة إنجاز مهام العاملين بها، وكما تعد هذه الأنظمة والبرامج التكنولوجية الحديثة وسيلة لإيصال المعلومات لإدارات هذه المؤسسات عن كيفية سير العملية الإدارية والتعرف على جوانب الضعف

والقوة بأداء العاملين لديها، حيث تعد هذه المعلومات مصدرا هاما لإدارة المؤسسة العليا لاتخاذ الإجراءات التصحيحية والقرارات اللازمة لمعالجة أية انحرافات وقت حدوثها والقضاء على أسبابها، الأمر الذي ينعكس على تحقيق أهداف المؤسسة الموضوعة بكفاءة وفاعلية بأقل وقت وجهد وتكلفة ممكنة .

ويرى الباحث أن توافق المؤهل العلمي للعاملين في دوائر الرقابة الداخلية في مؤسسات التمويل الحكومية وتخصصاتهم الأكاديمية لمتطلبات الرقابة الوظيفية ساهمت في رفع مستوى أدائهم وتنفيذ مهامهم بكفاءة وفاعلية نظراً لاستنادهم للأسس العلمية السلمية التي تؤدي إلى تحقيق أهداف وظيفة الرقابة، حيث بلغت نسبة العاملين الأكبر في هذه الدوائر من حملة درجة البكالوريوس بتخصص (محاسبة وتمويل)،بالإضافة إلى أن الفئة العمرية الأغلب لهمهي (30–40) . الأمر الذي يعني تناسب طبيعة المهام والأنشطة لوظيفة الرقابة مع الفئة العمرية للعاملين في دوائر الرقابة وتمتعهم بالخبرات العملية اللازمة التي تؤهلهم للقيام بكافة مهامهم بالشكل المطلوب واستخدامهم للوسائل الرقابية الحديثة للوصول إلى تحقيق أهداف وظيفة الرقابة والارتقاء بمستوى أداء العاملين في المؤسسة .

وتشير النتائج التي تم التوصل إليها في إختبار الفرضيات الفرعية على أنه يمكن الإعتماد على أنموذج الدراسة المقترح في الفصل الأول من هذه الدراسة، إذ تبين من النتائج وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لأبعاد الرقابة االلكترونية(الرقابة على المدخلات، الرقابة على التشغيل، الرقابة على سلوك العاملين) على مستوى أداءالعاملين في مؤسسات التمويل الحكومية الأردنية .

3.5 التوصيات

1. تأهيل وتدريب العاملين في مؤسسات التمويل الحكومية العاملة في الأردن لإستخدام الأساليب والأدوات الرقابية الحديثة وبشكل مستمر ليتمكنوا من مواكبة كافة التطورات في الانظمة والبرمجيات المستخدمة .
2. التحديث المستمر للأنظمة والبرمجيات التي تستخدم في مجال الرقابة وضرورة تكيف أنظمة الرقابة الداخلية مع تطورات التكنولوجيا الحديثة .

3. نشر الوعي حول أهمية الرقابة في العمل بشكل عام والرقابة االلكترونية بشكل خاص والتي تقوم بتصويب الأخطاء وقت حدوثها وسرعة اكتشافها، وتطوير وتحسين أداء العاملين .

4. تجديد أنظمة تقييم الأداء السنوية بما يتوافق مع أهداف المؤسسات وتغيرات البيئة المستمرة .

المراجع العربية :

ابو هيبة،حامد (2011). **أصول المراجعة**. الطبعة الأولى، عمان,الأردن:زمزم للنشر والتوزيع.

الإمام، الرفاعي. (2007) **أثر نظم المعلومات الإدارية على رقابة الأداء بالتطبيق على شركة سكر كنافة 2000- 2005م**، رسالة ماجستير منشورة، جامعة أم درمان الإسلامية، السودان .

الآلوسي، حازم هاشم (2003). **الطرق إلى علم المراجعة والتدقيق** .طرابلس، الجامعة المفتوحة.

البواب، عاطف (2015). دور عناصر الرقابة الداخلية وفق مقررات لجنة (COSO) في تحسين أداء المدقق الخارجي، **مجلة دراسات العلوم الإدارية**، المجلد (42)، العدد (2) .

التميمي، هادي (2004). **مدخل إلى التدقيق من الناحية النظرية والعملية**،الطبعة الثانية، عمان,الأردن:دار وائل للنشر والتوزيع .

الحربي،أحمد. (2003)**الرقابة الإدارية وعلاقتها بكفاءة الأداء**، رسالة ماجستير غير منشورة، أكاديمية نايف للعلوم الأمنية، الرياض، السعودية.

الحميدي، نجموالعبيد، عبدالرحمنوالسامرائي، سلوى (2004).**نظم المعلومات الإدارية مدخل معاصر**.ط1، عمان : دار وائل .

الخالدي، محمد (2007).**التكنولوجيا الالكترونية**، ط1، عمان:دار كنوز المعرفة .

الخوالدة، رياض عبدالله والحنيطي، محمد فالح (2008). اثراستخدام تكنولوجيا المعلومات على الإبداع الإداري في المؤسسات العامة الأردنية. **مجلة دراسات (العلوم الإدارية)**، المجلد (35)، العدد (2)، ص 320- 342 .

الدهراوي، كمال الدين، ومحمد سمير (2000)، **نظم المعلومات المحاسبية،** ط1، الاسكندرية:دار الجامعة الجديدة .

الجساسي، عبدالله (2011).اثر **الحوافز المادية والمعوية في تحسين أداء العاملين في وزارة التربية والتعليم بسلطنة عُمان،** رسالة ماجستير غير منشورة، الاكاديمية العربية البريطانية للتعليم العالي، سلطنة عُمان .

الذنيبات،علي (2012)، **تدقيق الحسابات في ضوء المعايير الدولية،** دار وائل للنشر، عمان، الأردن .

الركابي، كاظم نزار (2004).**الإدارة الاستراتيجية:العولمة والمنافسة.**ط1، عمان:داروائل.

الرمحي،عبدالكريم علي (2005). **الأصول العلمية والعملية لتدقيق الحسابات.** عمان: مطابع الدستور .

الزعبي، محمد والشرايعة، أحمد وقطيشات، منيب (2006).**الحاسوب والبرمجيات الجاهزة,** ط8، عمان : دار وائل .

الزعبي،مروان. (2013) **مستوى ممارسة الرقابة الإدارية وأثره على أداء العاملين في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي الأردنية من وجهة نظرهم،** رسالة ماجستير منشورة، جامعة اليرموك، الأردن.

السالمي، علاء عبدالرزاق (2006).**الإدارة الالكترونية** .ط1، عمان : دار وائل .

السوافيري، فتحي، وآخرون(2002)**الإتجاهات الحديثة في الرقابة والمراجعة الداخلية،** دار الجامعة الجديدة- الإسكندرية، مصر.

الشراري، علي (2006) **العلاقة بين الرقابة وأداء الموظفين في المؤسسة العامة للتقاعد في المملكة العربية السعودية : دراسة اتجاهات الموظفين**، رسالة ماجستير منشورة، الجامعة الأردنية، الأردن.

الشريف، طلال (2004).**دراسة الأنماط القيادية وعلاقتها بالأاء الوظيفي من وجهة نظر العاملين في إمارة مكة المكرمة**، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، المملكة العربية السعودية .

الصاحب، عماد عبدالرسول عبد (2012).**توفير حماية رصينة لخصوصية وأمنية بيانات قواعد المعلومات**، المجلد (55) العدد (4) كانون الأول، ص 53–58، الجامعة التكنولوجية، بغداد، العراق.

الصرايرة، خالد (2011).الأداء الوظيفي لدى أعضاء الهيئات التدريسية في الجامعات الأردنية الرسمية من وجهة نظر رؤساء الأقسام فيها،**مجلة دمشق**، المجلد (27)، العدد(12)، ص611–652.

الطائي، يوسف الحسن(2006). **إدارة الموارد البشرية : مدخل استرايجي متكامل**،عمان، الأردن : مؤسسة الوراق .

الطوالبة، يارا (2012)**أثر عمليات إدارة المعرفة في تعزيز الأداء الوظيفي في الملكية الأردنية**، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة آل البيت، الأردن.

الطيان، سوسن (2010). **البيئة والأداء**، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الاردنية،عمان.

العطية، ماجدة (2013).**سلوك المنظمة: سلوك الأفراد والجماعات**، عمان:دار الشرق للنشر والتوزيع.

العوران،إسراء. (2016) **أثر تطبيق الرقابة الالكترونية على جودة الخدمات الداخلية في البنوك التجارية في محافظات الجنوب الأردنية من وجهة نظر العاملين فيها**، رسالة ماجستير منشورة، جامعة مؤتة، الأردن.

الغصين، ايهاب (2012).**أثر الإعلام الأمني على أداء العاملين في الأجهزة الأمنية في قطاع غزة**، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.

الفايدي، سالم (2008) **فرق العمل وعلاقتها بأداء العاملين في الأجهزة الأمنية:دراسة مقارنة بين الأجهزة الأمنية بمدينة الرياض**، اطروحه دكتوراه فير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، المملكة العربية السعودية .

القباني، ثناء علي (2003).**الرقابة المحاسبية الداخلية في النظامين اليدوي والالكتروني**.ط2، الاسكندرية: الدار الجامعية .

القطامين، وأخرون (2008).**أساسيات الإدارة**، الطبعة الأولى، وزارة التربية والتعليم، عمان:الأردن .

القيسي، علي (2005)**مستوى كفاءة أنظمة المعلومات الإدارية وعلاقتها بمستوى الأداء الإداري من وجهة نظر مديري ورؤساء أقسام الوحدات الإدارية في الجامعات الأردنية العامة**، رسالة دكتوراه منشورة، جامعة عمان العربية، الأردن.

الكردي، احمد (2010) **التنمية الإدارية، تنمية الأداء**،"منشور".

الكساسبة، عماد (2011)**أثر الرقابة الالكترونية في جودة الخدمات الداخلية في المصارف الإسلامية العاملة الأردنية**، رسالة ماجستير منشورة، جامعة الشرق الأوسط ، الأردن.

الكوفحي، محمود (2005)**الرقابة الإدارية وأثرها على الأداء الوظيفي في مديريات التربية والتعليم الأردنية**، رسالة دكتوراه منشورة، جامعة اليرموك، الأردن.

اللوزي، موسى والزهرواي، عمر (2013).العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي للعاملين بإمارة منطقة الباحة والمحافظات التابعة لها بالمملكة العربية السعودية:دراسة تحليلية.**مجلة دراسات العلوم الإدارية**، 39(1):ص 1–28.

المبيضين، عقلة محمد وجرادات، اسامة محمد (2010).**التدريب الإداري الموجه بالأداء**.القاهرة، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية .

المطيري، فلاح (2009) **العلاقة بين استخدام نظم المعلومات الإدارية في المستشفيات العامة في المملكة العربية السعودية وجودة الأداء : دراسة تحليلية لآراء العاملين**، رسالة ماجستير منشورة، الجامعة الأردنية، الأردن،

الموسري، ايناس ناصر (2012).**اثر استخدام الحاسب الالكتروني في انظمة الرقابة الداخلية، مجلة القادسية للعلوم الإدارة والاقتصادية**، المجلد 12، العدد 4.

المومني، عبدالله (2010). **تقييم** مدى التزام الشركات الأردنية المساهمة بضوابط تشكيل لجان التدقيق وآليات عملها لتعزيز حوكمة الشركات، **مجلة جامعة دمشق للعلوم الإقتصادية والقانونية،** المجلد (26)، العدد (1) .

النومسي، محمد نواش (2011). **أثر الرقابة الإدارية على السلوك الإبداعي**.رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة مؤتة، الأردن .

النيمان،عبدالله (2003)**الرقابة الإدارية وعلاقتها بالأداء الوظيفي في الأجهزة الأمنية في منظفة حائل**، رسائل ماجستير، أكاديمية نايف للعلوم الأمنية، السعودية.

حسن، راوية (2003).**إدارة الموارد البشرية (رؤسة مستقبلية)**.الاسكندرية:دار الجامعية.

حمادة، رشا (2010). **أثر الضوابط الرقابية العامة لنظم المعلومات المحاسبية الالكترونية في زياد موثوقية المعلومات المحاسبية – دراسة ميدانية في مكاتب مراجعة الحاسبات في دمشق، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصاديةوالقانونية**، المجلد رقم 26، العدد الأول، قسم المحاسبة، كلية الاقتصاد، جامعة دمشق .

حمدان، عبداللطيف (2008). **اساسيات الإدارة . فصل الرقابة**، مذكرة، الأردن.

حمداوي، وسيلة (2004). **إدارة الموارد البشرية**، مديرية النشر لجامعة قالمة.

خصاونة، ريم (2002) . **أثر تطور المعالجة الالكترونية للبيانات على أنظمة الرقابة الداخلية في البنوك التجارية الأردنية**، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة آل البيت، الأردن.

خلاط، صالح ميلود وبشير محمد عاشور ومصطفى سامي فتوحة (2007)**بحوث مؤتمر الرقابة الداخلية الواقع والآفاق**، الطبعة الأولى، الدار الأكاديمية للطباعة والتأليف والنشر، طرابلس، الجماهيرية العظمى.

درة، عبدالباري إبراهيم والدهون، موسى توفيق والجزراوي، إبراهيم محمد علي (2003). **الإدارة الحديثة منهج علمي تحليلي**. عمان:المركز العربي للخدمات الطلابية .

رمضان زياد، الدهان أمية، وآخرون (2012).**المفاهيم الإدارية الحديثة**، ط(10)، مركز الكتب الأردني :عمان .

زمانان، محمد (2013)**الرقابة الإدارية وأثرها في تحسين أداء الموظفين**، رسالة ماجستير منشورة، جامعة عمان العربية، الأردن.

زياد، أمين عبد الغني،(2001)، **تقييم أنظمة الرقابة الداخلية في الجامعات الخاصة الأردنية**، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة آل البيت:المفرق، الأردن.

سلطان، محمد (2004).**السلوك التنظيمي**، ط2، الاسكندرية، مصر، الدار الجامعية الجديدة للنشر .

شيحا، ابراهيم عبدالعزيز (2008) .**الإدارة العامة**،بيروت:الدار الجامعية للطباعة والنشر.

صالح، وليد خالد (2014).الرقابة على أنظمة المعلومات باستخدام COBIT، **مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية**،العدد 40، كلية الإدارة والاقتصاد، جامة الانبار .

عبد ربه، رائد (2010) . **المراجعة الداخلية** . عمان , الأردن : الجنادرية للنشر والتوزيع.

عاشور، احمد (2010). **السلوك التنظيمي في المنظمات**، ط2، الاسكندرية:دار المعرفة الجامعية.

عباينة، كلثوم (2012).**مدى تطبيق إعادة هندسة العمليات الإدارية وأثرها على أداء العاملين في دائرة الجمارك الأردنية من وجهة نظرهم**، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك،اربد،الأردن.

عباس، علي،(2009)، **أساسيات علم الإدارة** . عمان , الأردن : دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.

عبدالحميد، محمد كمال الدين السيد (2008).**نظرة تحليلية في تقويم الفاعلية للمنظمات**، الإداري، مسقط، السنة العاشرة، العدد33، ص 16-31 .

عبدالجواد، غادة ياسر (2005) . **اثر استخدام تكنولوحيا المعلومات على أداء العاملين في الأجهزة الحكومية في الأردن**. رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الاردنية، عمان، الأردن .

عبدالمحسن، توفيق محمد (2002).**تقييم الأداء:مداخل جديدة لعالم جديد**، الاسكندرية:دار النهضة العربية .

عقيل، ناصر (2006).**العلاقات الانسانية وعلاقتها بالأداء الوظيفي:دراسة تطبيقية على ضباط قوات الأمن الخاصة بمدينة الرياض.**رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، المملكة العربية السعودية .

عكاشة، اسعد احمد محمد (2008) .**اثر الثقافة التنظيمية على مستوى الأداء التنظيمي**،رسالة ماجستير، الجامعة الاسلامية–غزة، فلسطين .

علي، عبدالوهاب (2006).**الرقابة والمراجعة الداخلية في بيئة تكنولوجيا المعلومات وعولمة أسواق المال.**ط1، الإسكندرية:دار الجامعة .

عياصرة،معن محمود (2008).**القيادة والرقابة والاتصال الإداري** ". عمان، الأردن: دار الحامد.

قلعاوي، غسان (2008).**رقابة الأداء**، الشارقة:دار المسار للدراسات والاستشارات والنشر والطباعة والتوزيع .

معابرة، فايز (2014).التمكين **وأثره على أداء العاملين في شركة كهرباء اربد المساهمة العاملة المحدودة من وجهة نظر العاملين فيها**، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة جدارا، الأردن .

"محمد شرف"،جهاد (2005) **.اثر الرقابة المالية على استمرار التمويل للمؤسسات الأهلية، دراسة ميدانية المؤسسات الأهلية في قطاع غزة**، الجامعة الإسلامية، غزة.

منصور، حامد (2004).**الرقابة الإدارية وتقييم الأداء**، القاهرة، مصر: منشورات جامعة القاهرة.

ناصر، حسن (2010).الأنماط **القيادية وعلاقتها بالأداء الوظيفي في المنظمات الأهلية الفلسطينية من وجهة نظر العاملين.**رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين .

نجم، عبود نجم (2004). **الإدارة الالكترونية الإستراتيجية والوظائف والمشكلات**.ط1، الرياض: دار المريخ للنشر .

نعمة، نغم حسين (2002). **أثر استثمار رأس المال الفكري على الأداء المنظمي**، رسالة ماجستير، إدارة الأعمال،بغداد، العراق .

نور، عبدالناصر وعدس، نائل (2011).مقاييس الرقابة والأمان للبيانات المحاسبية في ظل نظام المعلومات المحوسب، دراسة ميدانية على البنوك التجارية في الأردن، **مجلة البحوث المستقبلية**، العدد 18.

هلدني، الآن عجيب والغبان، ثائر الصبري، (2009).دور الرقابة الداخلية في ظل نظام المعلومات المحاسبي االلكتروني، دراسة تطبيقية على عينة من المصارف في اقليم كردستان العراق، **مجلة العلوم الانسانية**،العدد 45.

Referances:

A.M.Sheriff and G.Ravishankar (2012) ,"the techniques and rational of e-surveillance practice in organization". **International Journal of Multidisciplinary Research**,vol.2no.2,.

Ahmed M.A,Al thneibat1,Bahaa Eldin M.Hasan2,Abd El Fatah.A.Hegazy3,Nermine Hamza4,(2010) "Secure Outsourced Database Architecture"**IJCSNS International Journal of Computer Science and Network; Security**,VOL.10,.

Alder ،G. S. ،& Ambrose ،M. L. (2005b). **Towards understanding fairness judgmentsassociated with computer task-specific monitoring: An integration of the feedback ،justice ،and monitoring research**. Human Resource Management Review ،15 ،43-67.

AMA\ePolicy Institute Research (2007). **2007 Electronic Monitoring and Surveillance Survey**. The epolicy Institute and the US News and World Report.

Bierstajer,L,(2004) The Impact of internal control on quality performance: An Emperical Study ،**Decision Management**,10(5) 13-3.

Boardman P.J.(2004).**Analysis and Design of Business Information System** ،Prentic-hall,P.115-121.

David.R,L.(2005). **Balancing Profuctivity and Privacy: Electronic Monitoring Of Employees**. (unpublished doctoral dissertation).CapellaUniversity.

Dale Robison,Rory (2002). "Fraud and the Auditoes Role and Responsibilities in Detering and Detecting: An Information System Audit

Perspective", **Computer Information Systems Department of Calpoly Pomona,June,2002**.

Decenzo,D.,and Robbins,S.(2015).**Fundamentals of Human resource management**.Jhon Wiley& Sons Inc.

Druker,P.F,(2005) ‹**Management: Tasks Responsibilities** ‹Practic,Harper Colophon Books New York .

Gail ‹L. ‹Nancy,j. ‹Sukanya ‹P. (2004). **Regulations of electronic Employee monitoring: Identifying fundamental principles of employee privacy through a comparative study of data privacy legislation in the European Union** ‹United States and Canada. Stanford Technology Law Review.

Ghebregioris,F.&Karsten,L.(2007),Human resource management and performance in a developing country**, international journal of Human Resource Management**,18(2),pp.321-332.

Gujarati ‹D.N. ‹and Porter ‹D.C (2010) ‹**Basic Econometrics**. 5th edition ‹ Mcgraw- Hill ‹International Edition ‹USA

Hair,J. F; Black ‹W. C; Babin ‹B. J; Anderson ‹R. E & Tatham ‹R. L ‹ (2010),"**Multivariate Data Analysis "** ‹7th edition. ‹New York: Macmillion PublishingCompany

Hartman,S.W.,(2002)."On Line database-information.Available Electronically**,http:\www.lica.com\capjournal\2002\0497\features\f26.htm**.

Jhonston.A,chens.M.(2002)."Electronic surveillance in the workplace". **International Conference on Personal Information Data Protection**

Hosted by Personal Information Dispute Mediation Committee . 28 November 2002,Korea information Security Agency Seoul,Korea..

Laudon,K.and Laudon J. (2000). **Management Information System** organization and Technolog in the net word Enterprise,6thed, Prentice Hall international,IAC

Lazear,E.,(2010),**Performance and productivity** .American Economic Review,Vol.90,No.(5),pp.1346-1361.

Liu‹S.,Kuhn,R.,(2010) "Data Loss Prevention ",**IT Professional** .Volume 11.

McConnell,Donald K., "Audit Redux". **Journal of accounting**, online Issues,January, 2003 .

Miller,C.,and Grobe,J.(2012). **The Collaborative Project: Principals related to the development and implementation of a teacher performance inventive initiative** ‹sagepub.com\journals permissions. Nav,Vol.97,No.1,pp 78-100 .

Nzuve,S.,Bakari,T.(2012).**The Relationship between empowerment and performance in the city council of Nairobi** ‹University of Nairobi, Kenya.

Pallant, J. ‹2005. SPSS survival manual: **a step by step guide to data analysis using SPSS for windows** (Version 12). 2nd ed. Maidenhead: Open University Press.

Poon ‹June (2003).Effects of Performance Appraisal Politics on Job Satisfaction and Turn over Intention ‹**Journal Personal review**,Vol.33,No.3,pp 322-334.

Samman,C.(2004)”Efficiency And Performance” ‹**Procedia Social and Behavioral Sciences,**Vol.1,No,5,p:2385-2389.

Sharma,A.,V.,Belwal.R.C.,Agarwal,G.,(2010) “**Passwared based authentication:Philosophical surcey**”:IEEE International Conference on Intelligent Computing and Intelligent System,IEEE,Volume 3,2010.

Welson ‹J ‹**Using technology to enhance control in digital era** ‹ JEAQuarterly ‹2 (1),2006.

West SG‹Finch JF ‹Curran PJ. **Structural equation models with nonnormal variables: problems and remedies. In: Hoyle RH ‹ editor. Structural equation modeling: Concepts ‹issues and applications.** Newbery Park ‹CA: Sage; 1995. pp. 56–75

Wheelen,T.,and Hunger,D.(2004),**Strategic Management and Business Policy**: Prentice Hall‹Upper Saddle RiverNJ.

Window,A(2010) **Beuond Control Techniques "Journal ofaccountancy**,Vol.19,No.1,Spring,PP 1-25.

Zhao Yong-Xia,(2010)”the Technology of database Encryption”. Second International Conference on Multimedia and Information Technology.**IEEE**,Volume2.

Zwick,T.,(2006),The **Impact of training intensity on establishments productivity** .Labor Economics,Vol.11,pp.715-740.

قائمة الملاحق

أولاً : قائمة بأسماء المحكمين

ثانياً : أداة الدراسة (الاستبانة)

ثالثاً : الهيكل التنظيمي لمجتمع للدراسة

الملحق (1) : أسماء محكمي الاستبيان

التسلسل	الرتبة	الأسم	التخصص	الجامعة
1	أستاذ دكتور	محمد النعيمي	إدارة الأعمال	الأردنية
2	أستاذ دكتور	سلطان أبو تايه	إدارة عامة	الأردنية
3	أستاذ مشارك	ياسر منصور	إدارة الجودة الشاملة	البلقاء التطبيقية
4	أستاذ مشارك	عادل الشمايلة	إدارة عامة	الأردنية
5	أستاذ مشارك	أديب الرحامنة	الإحصاء	البلقاء التطبيقية

ملحق رقم (2)

أداة الدراسة (الإستبانة)

استبانة بحث

للدراسة بعنوان"أثر الرقابة الالكترونية على مستوى أداء العاملين في مؤسسات التمويل الحكومية "

الباحث

أحمد أمين السرحان

بإشراف الدكتور

ياسر العدوان

بسم الله الرحمن الرحيم

أخي الموظف ....أختي الموظفة

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،,,

يقوم الباحث بدراسة بعنوان "أثر الرقابة الإلكترونية على مستوى أداء العاملين في مؤسسات التمويل الحكومية". استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في الإدارة العامة / الجامعة الأردنية لذا نأمل من سيادتكم التكرم بالإجابة عن أسئلة الاستبانة بدقة، حيث أن صحة نتائج الدراسة تعتمد بدرجة كبيرة على دقة إجابتكم .

ونؤكد لكم بأن البيانات الواردة في هذه الاستبانة سوف تعامل بسرية تامة وتستخدم فقط لأغراض البحث العلمي فقط .

أشكر لكم حُسن تعاونكم وتخصيصكم الجهد والوقت لتعبئة هذا الاستبيان .

الباحث

أحمد أمين السرحان

الجزء الأول : المعلومات الشخصية

أرجو وضع إشارة (X) في المربع المناسب :

1. الجنس : ☐ ذكر ☐ أنثى

2. العمر : ☐ أقل من 30 سنة ☐ 30- أقل من 40 سنة

☐ 40- أقل من 50 سنة ☐ 50 سنة فأكثر

3. المؤهل العلمي : ☐ دبلوم فأقل ☐ بكالوريوس

☐ ماجستير ☐ دكتوراه

4. التخصص : ☐ مالية ومصرفية (تمويل) ☐ محاسبة

☐ إقتصاد ☐ إدارة

☐ غير ذلك

5. الوظيفة الحالية : ☐ رئيس قسم ☐ رئيس شعبة

☐ نائب مدير ☐ مدير

☐ موظف يعمل في الرقابة / التدقيق

الجزء الثاني : أبعاد الرقابة االلكترونية (المتغير المستقل)

التسلسل	العبارة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
	الرقابة على المدخلات					
1	يتوفر في المؤسسة برامج وأنظمة خاصة لإدخال البيانات المختلفة					
2	يوجد في المؤسسة أنظمة رقابية لاكتشاف الخطأ في المدخلات وتصحيحها قبل إدخالها					
3	تقوم الإدارة في المؤسسة بتطوير الأنظمة والبرمجيات الحاسوبية لغايات الرقابة على المدخلات					
4	يتوفرفي المؤسسة معايير محددة لمراقبة المعاملات					
5	يوجد نموذج معتمد من قبل الإدارة لتنظيم المدخلات وحفظ المستندات الأصلية					
6	يتم مراجعة البيانات المدخلة من قبل أحد العاملين غير مدخلي البيانات في المؤسسة					
7	تستطيع الأنظمة والبرامج االلكترونية اكتشاف أي نقص في البيانات المدخلة					
8	يصدر النظام االلكتروني المستخدم اشعاراً عند وجود أي خطأ					
	الرقابة على التشغيل					
9	تستخدم المؤسسة أنظمة حاسوبية متطورة لمعالجة البيانات واكتشاف الأخطاء (إن وجدت)					
10	يتوفر في المؤسسة أنظمة لإعادة إدخال البيانات التي رفضها البرنامج بعد تصحيحها					
11	يتم في المؤسسة الاحتفاظ بسجل للأخطاء ومراجعتها					
12	تستخدم المؤسسة برامج حاسوبية خاصة لمنع تداخل البيانات أثناء المعالجة					
13	يتم إعادة تشغيل البرامج آلياً إذا توقفت لسبب ما					
14	تخصص كلمة مرور لكل موظف تخوله الوصول للنظام					
15	تحرص المؤسسة على تدريب العاملين على استخدام الأنظمة الحاسوبية الإلكترونية التي تتم بها معالجة البيانات					
16	تستطيع أنظمة المعالجة االلكترونية تمييز العمليات المُعالجة تلافياً للتكرار وإصدار اشعار في حال حدوث أي خطأ					

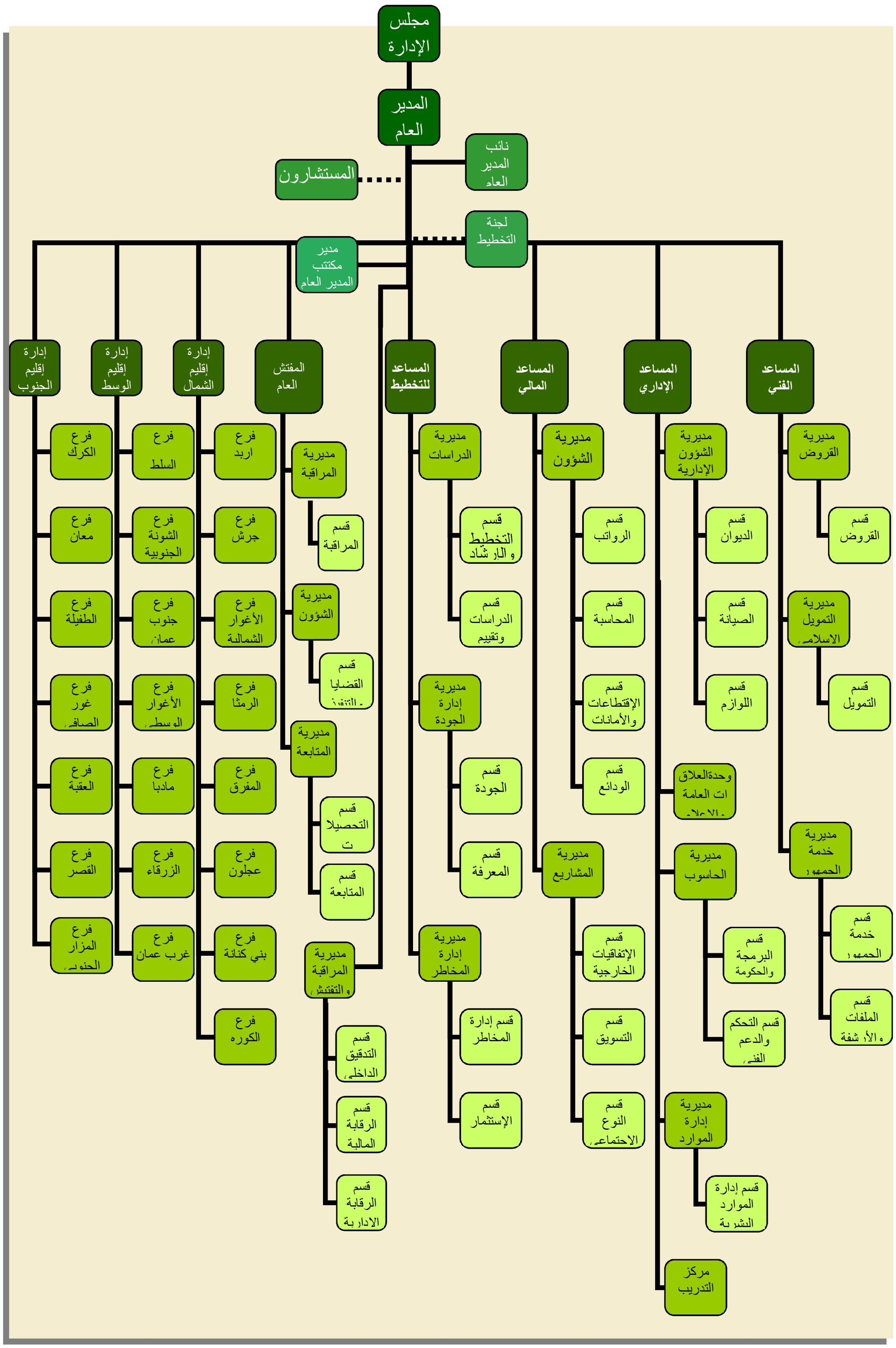
الرقابة على سلوك الموظفين						
17	تستخدم المؤسسة الأنظمة االلكترونية للرقابة على أداء العاملين					
18	يوجد في المؤسسة أنظمة وبرامج الكترونية لمراقبة التزام الموظفين بالدوام الرسمي					
19	تعتمد المؤسسة تحديد واجبات ومسؤوليات العمل لكل موظف للرقابة على أدائه					
20	تستخدم المؤسسة االنظمة االلكترونية لتحديد وقت انجاز العمل					
21	تساهم أنظمة الرقابة في تقييم أداء العاملين بشكل دوري لتطوير أدائهم					
22	يسود العاملين الشعور بالسعادة نتيجة استخدام انظمة الرقابة االلكترونية					
23	تطبق الأنظمة االلكترونية في قياس أداء جميع العاملين					
24	يؤدي النظام االلكتروني إلى تعامل الإدارة مع العاملين بما يبعث في أنفسهم الارتياح					

الجزء الثالث : أداء العاملين (المتغير التابع)

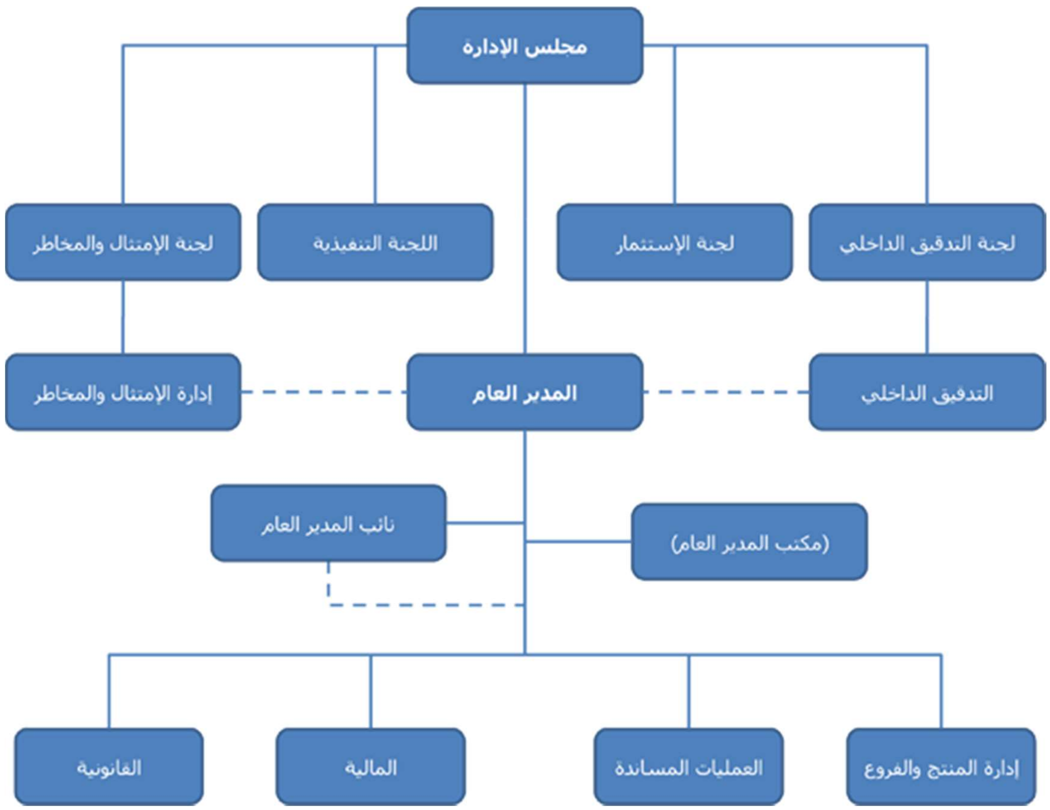
التسلسل	العبارة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
25	يؤدي إستخدام الأنظمة الإلكترونية إلى تحسين أداء العاملين					
26	تساهم مواكبة التطوير والتحديث في تكنولوجيا المعلومات في تحقيق أهداف أداء العاملين					
27	تنعكس عمليات معالجة البيانات الكترونياً على إزدياد السرعة والدقة في إنجاز العمل					
28	تساعد سرعة تخزين وإستعادة البيانات إلكترونياً في زيادة الانتاجية					
29	تُسخدم الانظمة االلكترونية في تحقق دقة الرقابة على الأداء					
30	تطبق المؤسسة التعليمات والقوانين اللازمة لإنجاز العمل					
31	تساعد الرقابة االلكترونية في قدرة المؤسسة على تحديد واجبات العاملين بدقة					
32	تحقق أنظمة الرقابة الأستخدام الأمثل للوقت وسرعة الأداء					
33	تطبق المؤسسة العديد من البرامج والأنظمة التي تهدف إلى رفع جودة أداء العاملين					
34	يساعد وضوح الأساليب الرقابية المتبعة في تقييم العاملين لأدائهم					

الملحق رقم (3)

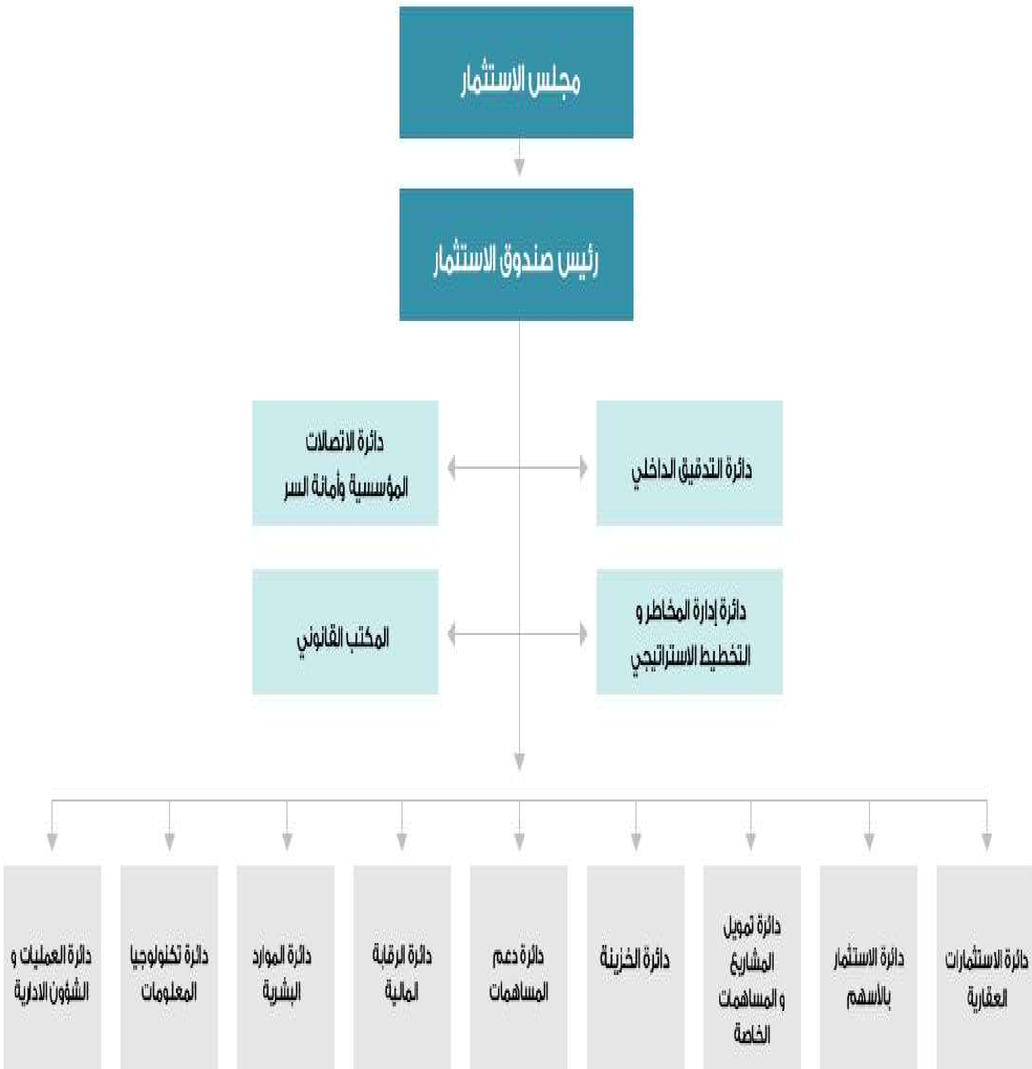
الهيكل التنظيمي لمؤسسة الإقراض الزراعي



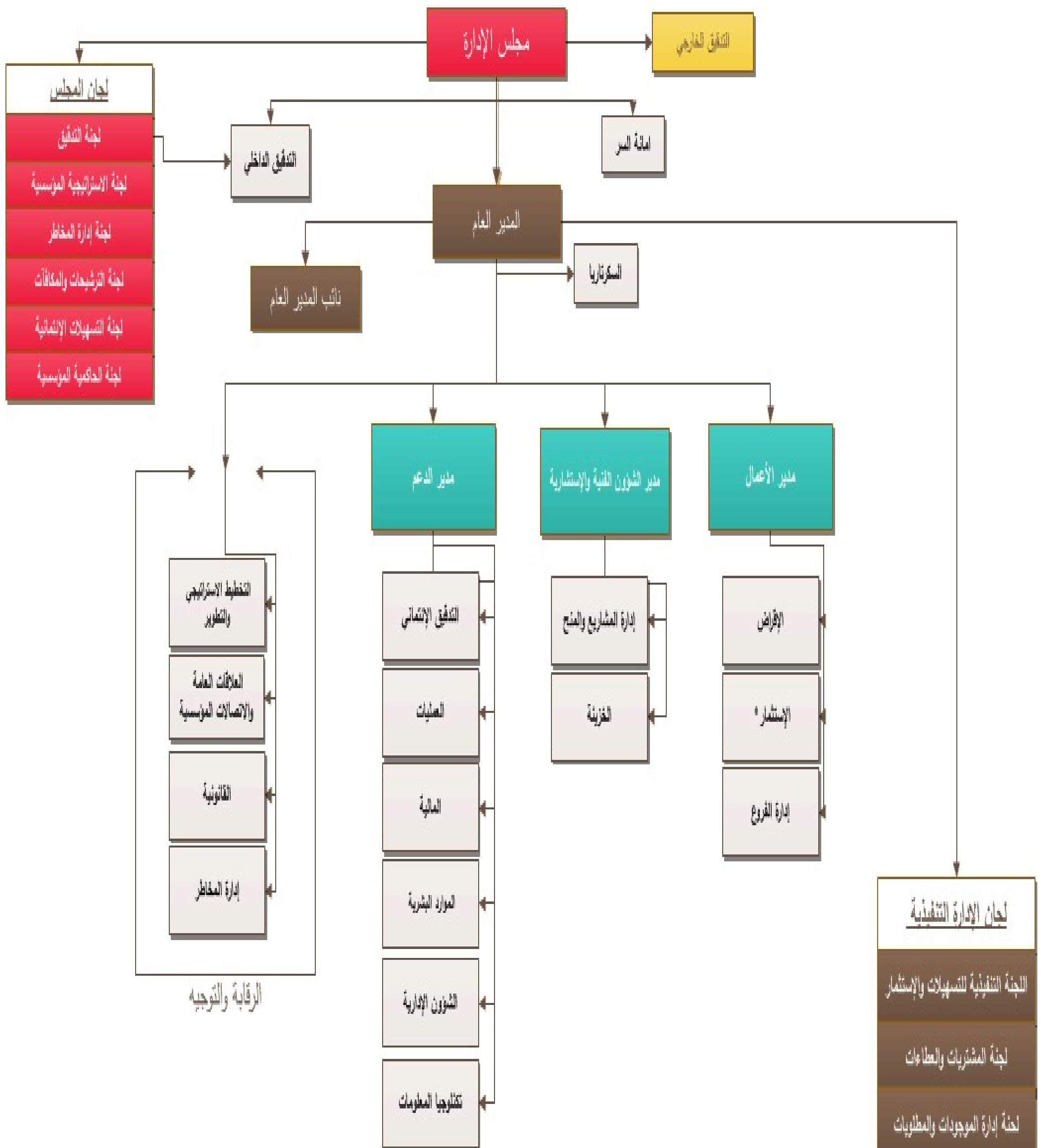
الهيكل التنظيمي لصندوق الإئتمان العسكري



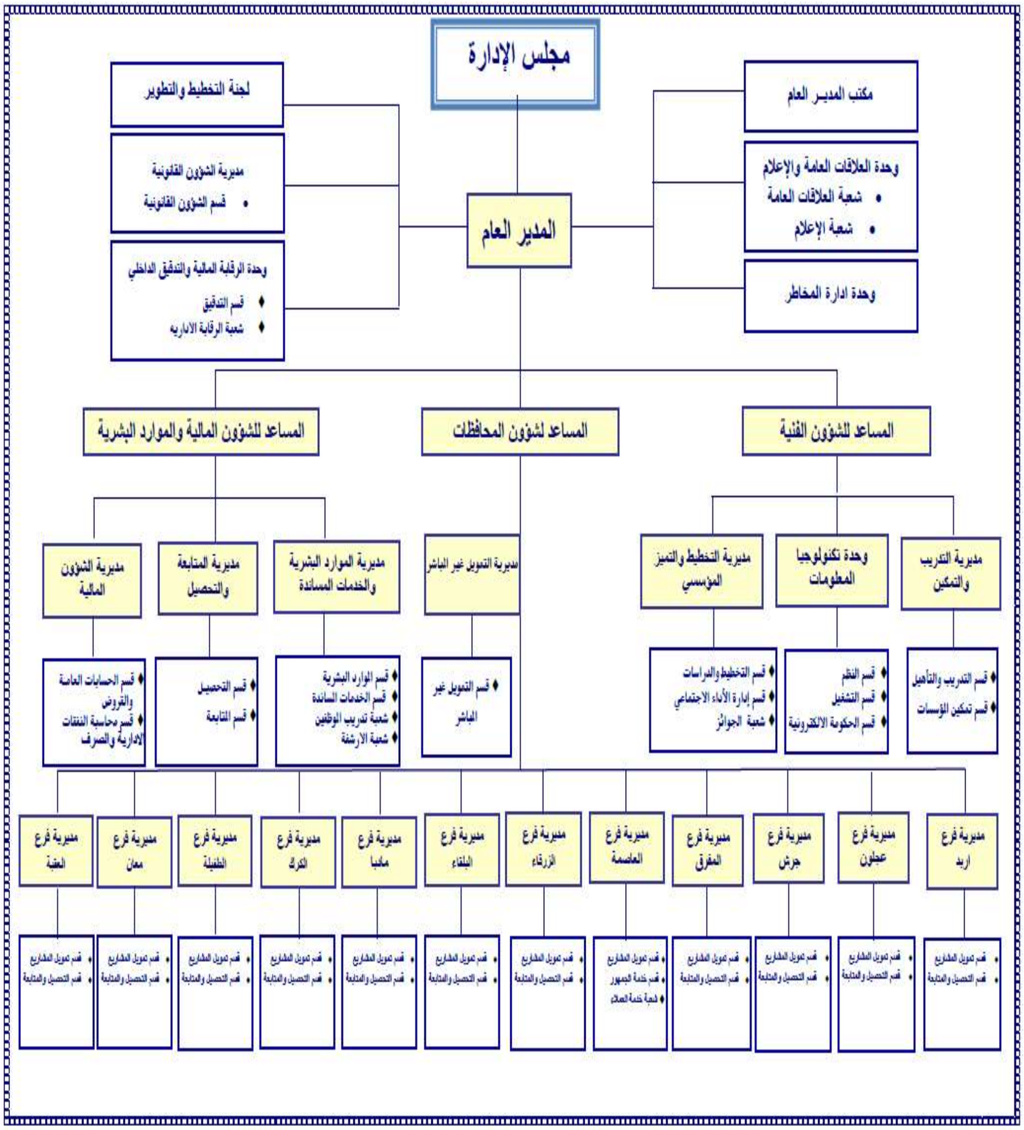
الهيكل التنظيمي لمؤسسة أموال الضمان الاجتماعي



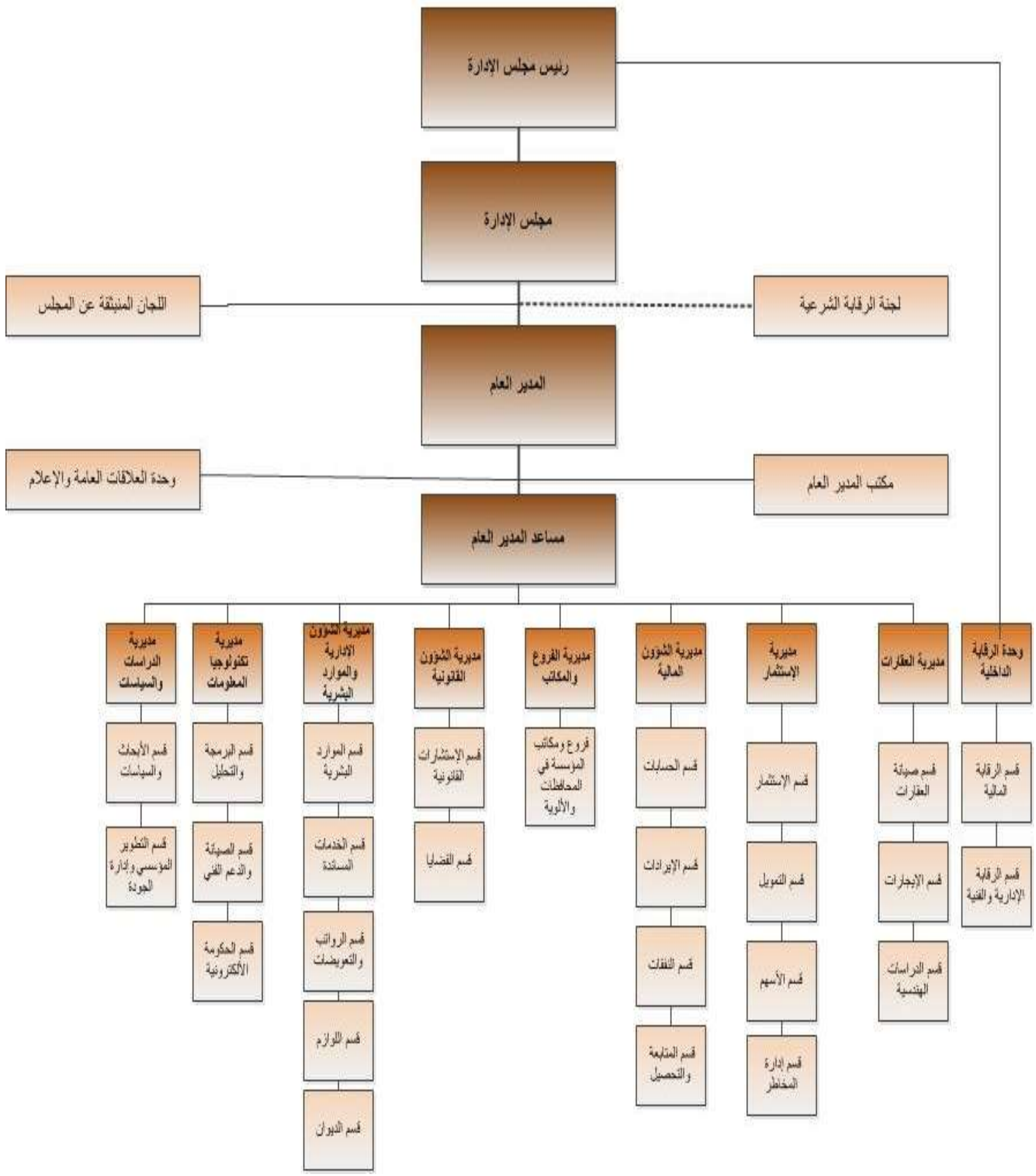
الهيكل التنظيمي لبنك تنمية المدن والقرى



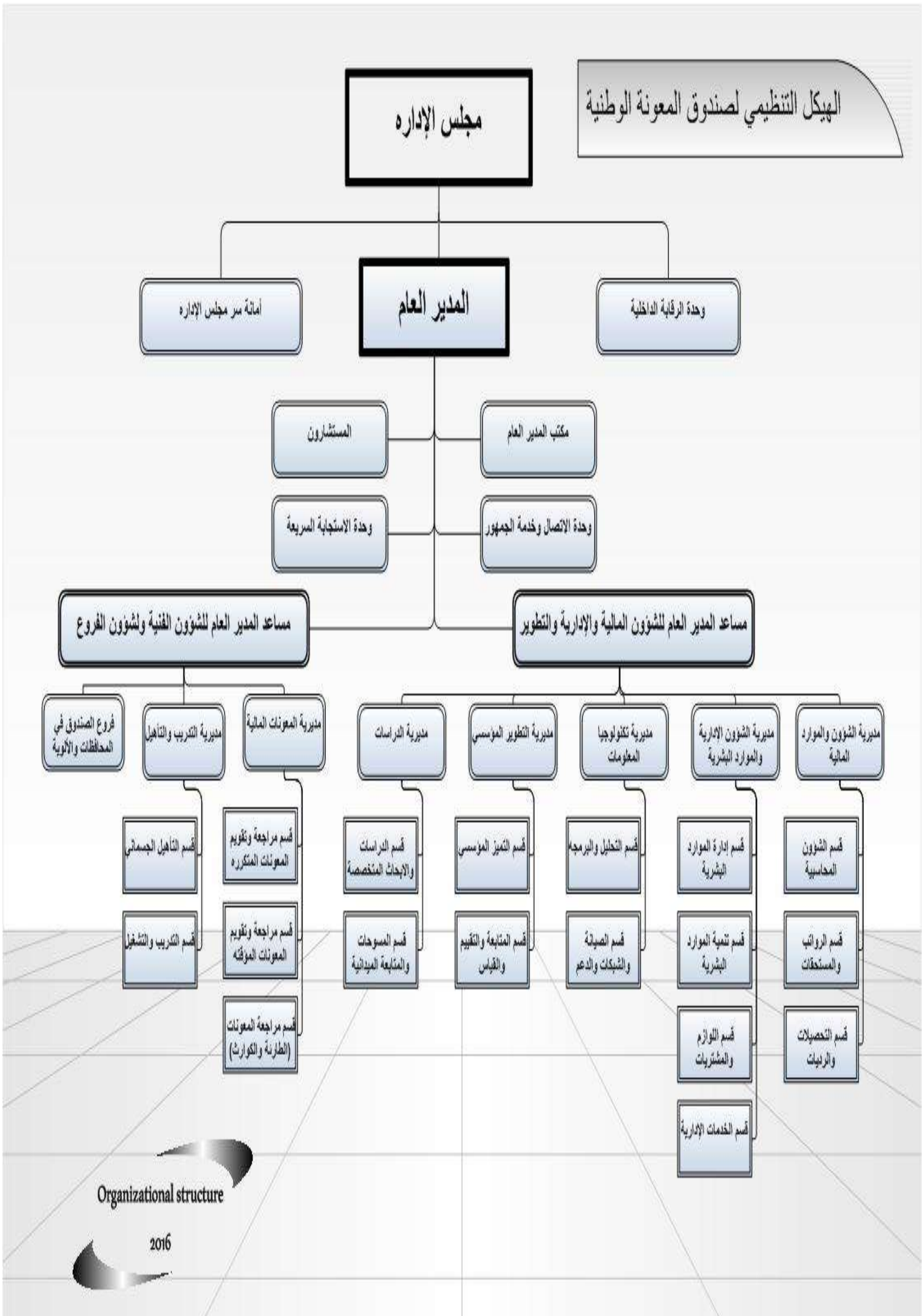
الهيكل التنظيمي لصندوق التنمية والتشغيل



الهيكل التنظيمي لمؤسسة تنمية أموال الأيتام



الهيكل التنظيمي لصندوق المعونةالوطنية



THE IMPACT OF ELECTRONIC CONTROL ON THE LEVEL OF EMPLOYEES PERFOTMANCE IN JORDANIAN GOVERNMENT FINANCING INSTITUTIONS

By

Ahmed Amin Al Sarhan

Supervisor

Dr. Yasser Al Adwan, Prof

ABSTRACT

The study aimed to identify the impact of electronic monitoring on the level of performance of employees in Jordanian government funding institutions.

To achieve the objectives of the study, the researcher used a comprehensive approach represented by the Jordanian government financial institutions with total number (7). The researcher designed a questionnaire which includes (34) paragraphs to collect the primary data from the sample of the study. In light of this, data collection and analysis of hypotheses were analyzed using the statistical package of social sciences (SPSS). The sample of the study consisted of (113) individuals from all employees in the control departments of the government financing institutions. Numerous statistical methods were used to achieve the objectives of the study.

After conducting the analysis of the study data and hypotheses, the study reached a number of results, the most important of which were:

1. The application of electronic control in its dimensions (control of inputs, control of employment, supervision of employee behavior) leads to improved performance of employees in Jordanian government funding institutions.

2. There is an impact of the dimensions of electronic control combined and individually on the level of performance of employees in Jordanian government funding institutions at the level of significance 0.05.

In the light of the previous findings, the study concluded with a series of recommendations, most notably:

1. Continuous training for employees in government finance institutions on how they use modern methods and tools.
2. Updating the control systems and software used in government financing institutions in line with modern technological developments.